

INFORME MEDICIÓN SATISFACCIÓN CLIENTES

VIGENCIA 2025 ATENCIÓN AL CIUDADANO

IBAGUÉ, 2025

Contenido

INTRODUCCIÓN	3
JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS.....	4
CARACTERIZACIÓN DE ENCUESTAS	5
RESULTADOS USUARIOS EXTERNOS.....	6
➤ ALUMBRADO PUBLICO	6
➤ PLAZAS DE MERCADO – USUARIOS.....	18
➤ COMPLEJO CULTURAL PANOPTICO.....	30
➤ SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ	47
➤ USUARIOS INFICREDITOS.....	55
RESULTADOS USUARIOS INTERNOS	66
➤ ALTA DIRECCIÓN	66
➤ PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS	69
➤ ADJUDICATARIOS PLAZOLETA DE ARTESANOS.....	79
➤ ENTES GUBERNAMENTALES Y ENTES DE CONTROL.....	89
➤ ORGANIZACIONES SINDICALES.....	92
➤ PROVEEDORES EXTERNOS	98
ANALISIS RESULTADOS GLOBALES	101

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – INFIBAGUÉ, está totalmente comprometido en el mejoramiento continuo de sus procesos y procedimientos con el fin de garantizar calidad en los productos y servicios ofrecidos a los clientes.

De tal manera se hizo la aplicación de las encuestas de satisfacción del cliente a: Plazas de Mercado Usuarios, Plazas de Mercado Adjudicatarios, Alumbrado Público, Créditos de Fomento, Inficreditos, Organizaciones Sindicales, Usuarios Complejo Cultural Panóptico, Usuarios Operación Bicicletas Publicas, Alta Dirección, Adjudicatarios Plazoleta de artesanos, Medios de Comunicación, clima y cultura organizacional, entes gubernamentales, entes de control, proveedores externos y competencia con el fin de determinar el nivel de percepción del cliente interno, externo y partes interesadas.

Con fundamento en lo antes expuesto, se realizaron las encuestas de satisfacción al cliente de manera telefónica, virtual y presencial. Para la realización de las encuestas telefónicas, se utilizó como insumo las bases de datos con las que cuenta el Instituto y las encuestas virtuales y presenciales se desarrollaron con la ayuda de los formularios de Google y los correos institucionales.

La fórmula utilizada para el cálculo de la muestra de todos los clientes y partes interesadas, se aplicó tomando una población suministrada que se relacionará en la tabla a continuación, manteniendo constantes para todas las encuestas unos valores de error estándar del 5% y un Nivel de Confianza del 95%.

$$n = \frac{z^2(p * q)}{e^2 + \left\{ \frac{z^2(p * q)}{N} \right\}}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

z: Nivel de confianza deseado

p: Proporción de la población con la característica deseada (éxito) q: Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) e: Nivel de error dispuesto a cometer

N: Tamaño de la población

JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS

La evaluación de la satisfacción del cliente en la gestión empresarial del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué – Infibagué, se realiza de conformidad con la norma ISO 9001 numeral 9.1.2 Satisfacción del cliente un indicador clave para evaluar el desempeño global de la organización y analizarla, ayudando a crear una cultura de mejora continua de la gestión.

Objetivos del estudio para el análisis de percepción de la satisfacción del cliente

- Establecer un diagnóstico para el Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, en lo pertinente a su desempeño con respecto al servicio al cliente, con el fin de conocer su situación actual en este tema.
- Establecer la percepción actual de los clientes y/o usuarios del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ sobre la atención que reciben, mediante el diseño y aplicación de un instrumento de medición tipo encuesta.
- Analizar los resultados de la aplicación del instrumento y emitir un diagnóstico para establecer los principales problemas y causas objeto de mejoramiento.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento del servicio con base en el diagnóstico.

CARACTERIZACIÓN DE ENCUESTAS

N.	TIPO DE SERVICIO	CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERIZACIÓN DE LA APLICACIÓN	MECANISMO DE MEDICIÓN	UNIVERSO	TOTAL, MUESTRA	ENCUESTAS APLICADAS
1	Alta Dirección	Presencial	Miembros del Consejo Directivo	Escrito	9 miembros consejo Directivo	9	3
2	Alumbrado Público	Presencial	Las 13 comunas de la Ciudad de Ibagué, de acuerdo con el cronograma definido conjuntamente con la Dirección Operativa – Alumbrado Público	Escrito	542.046 Usuarios	384	257
3	Plazas de Mercado – Usuarios	Presencial	Usuarios de las 5 plazas de mercado de la ciudad	Escrito	423.314 ¹ usuarios	384	385
4	Plazas de Mercado – Adjudicatarios	Presencial	Adjudicatarios de las 5 Plazas de mercado de la ciudad	Escrito	1580 adjudicatarios	310	310
5	Complejo Cultural Panóptico	Presencial	Usuarios del Complejo Cultural Panóptico	Escrito	19.836 ² usuarios	377	377
6	Plazoleta de Artesanos	Presencial	Adjudicatarios de la Plazoleta de Artesanos	Escrito	33 adjudicatarios	33	29
7	Entes Gubernamentales	Presencial virtual	Gobernación del Tolima y Municipio de Ibagué	Presencial Virtual	2 entes	2	0
8	Entes de Control	Presencial	Contraloría Municipal, Concejo Municipal y personería	Escrito Virtual	3 entidades	3	0
9	Organizaciones Sindicales	Presencial virtual	Organizaciones sindicales Sinseptol y Sintra educación, Asoempubli, Sunet	Escrito	4 organizaciones	4	2

¹ Fuente: ACTUALIZACIÓN POST COVID-19. PROYECCIONES DE POBLACIÓN MUNICIPAL POR ÁREA, SEXO Y EDAD. PROYECCIONES DE POBLACIÓN A NIVEL MUNICIPAL. PERIODO 2020 - 2035; el cálculo se efectuó sobre la estimación de población de la cabecera Municipal para el año 2024 que corresponde a 544.132 ciudadanos; ajustándose al Rango Demográfico de ciudadanos cuya edad está entre 18 y 70 años el cual corresponde a 423.314 personas.

² El cálculo se efectuó sobre la estimación de usuarios que asisten a los recorridos mensuales que corresponde a 1653 por una cantidad de 12 meses desde el mes de Enero a Diciembre de 2024 totalizando 19.836 usuarios proyectados.

10	Administradora de Riesgos Laborales	Virtual Telefónico	Positiva	Virtual	1 entidad	1	0
11	Proveedores Externos	Presencial Virtual	Proveedores Externos de Infibague	Virtual Presencial	5 proveedores	5	4
12	Clima y cultura organizacional	Presencial	Funcionarios de INFIBAGUE	Presencia – Responsable GH-SST	160 funcionarios	160	160
13	Bicicletas publicas	virtual	Usuarios del programa rueda por Ibagué	Presencial Virtual	680 usuarios	246	162
14	Créditos de Fomento - InfiCreditos	virtual	Usuarios de Inficreditos	Virtual	532 usuarios	224	209
Total, de encuestas a aplicar, en todos los servicios						2127	1906

RESULTADOS USUARIOS EXTERNOS

➤ ALUMBRADO PÚBLICO

Para este tipo de servicio, se realizaron en total 257 encuestas enviadas a través de correo electrónico y vía Whatsapp a los usuarios registrados en la base de datos de PQR de la entidad.

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta, se pudo identificar que los usuarios del servicio de alumbrado público corresponden en su mayoría a Mujeres en un 52,5%, con edades entre 36 a 55 años en un 47,1%; que el 54,9% culminaron sus estudios universitarios; lo cual permite orientar las estrategias de atención hacia este perfil poblacional predominante.

De igual forma, se pudo identificar que el 92,6% de los usuarios no posee ningún tipo de discapacidad y el 7,4% posee discapacidad Motriz.

Genero

257 respuestas

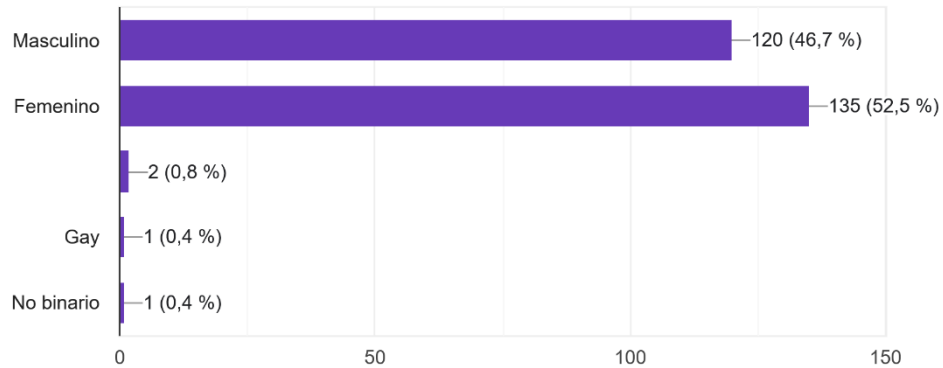


Ilustración 1 Genero

EDAD

257 respuestas

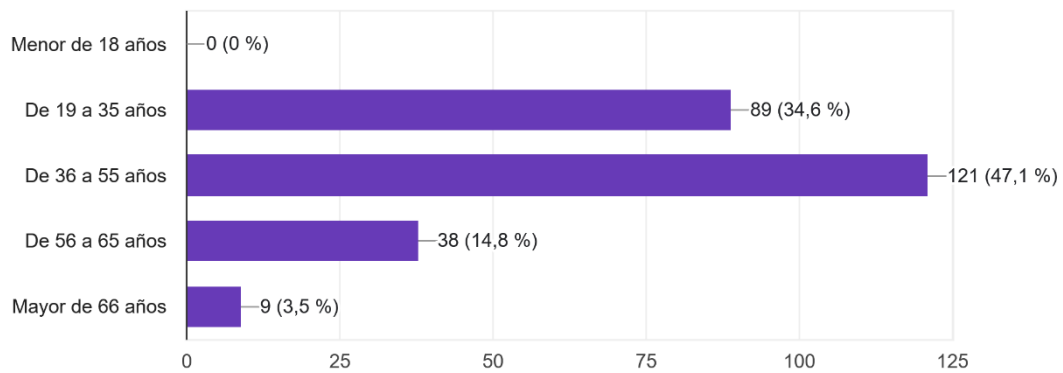


Ilustración 2 Edad

Nivel Académico

257 respuestas

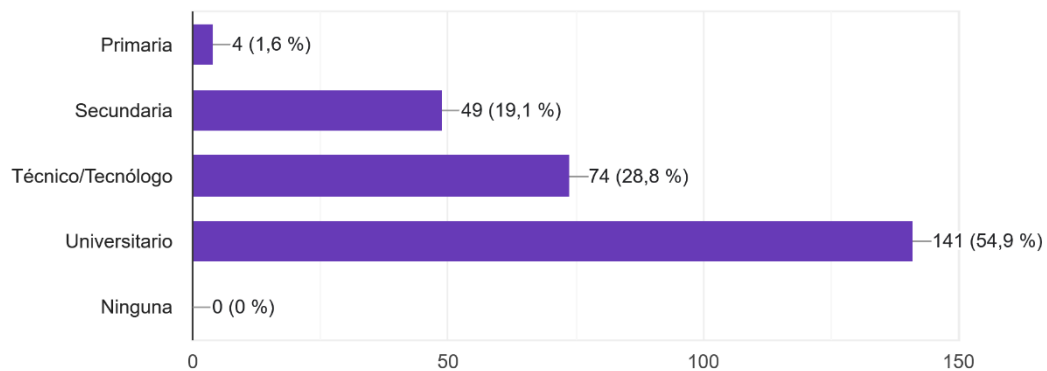


Ilustración 3 Nivel Académico

¿Tiene algún tipo de discapacidad?

257 respuestas

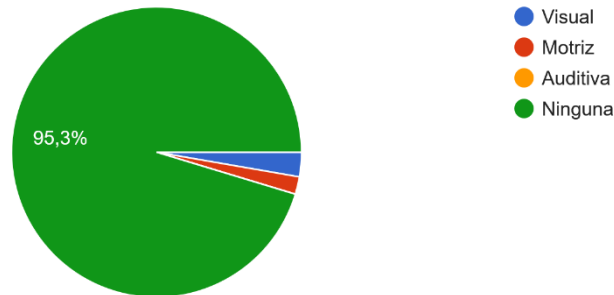


Ilustración 4 Discapacidad

¿Cual de los siguientes canales brindados por INFIBAGUE es el que más utiliza?

257 respuestas

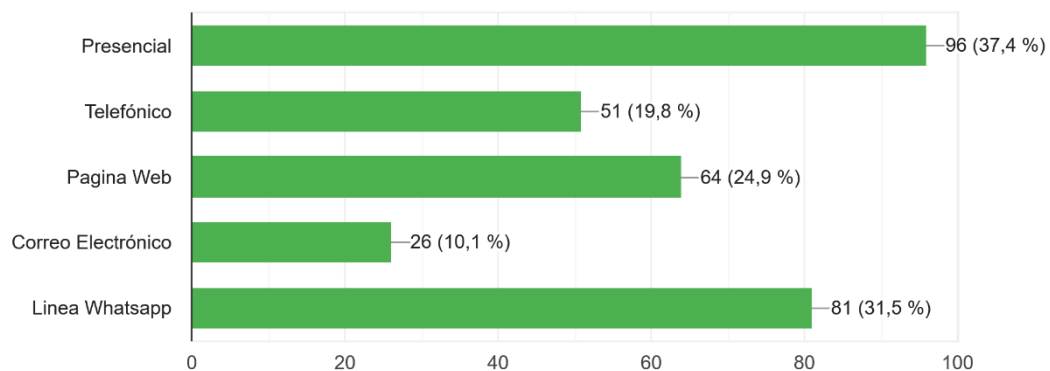


Ilustración 5 Canales

Análisis

Con base en los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas a los usuarios externos del servicio de **Alumbrado Público**, se concluye que la entidad cuenta con un nivel adecuado de caracterización y conocimiento de su población usuaria, lo cual constituye un insumo clave para el fortalecimiento de la atención al ciudadano. La participación de 257 usuarios, a través de canales digitales como correo electrónico y WhatsApp, evidencia una gestión efectiva en la recolección de información y un uso pertinente de los medios de contacto disponibles.

El perfil predominante de los usuarios, conformado mayoritariamente por mujeres, con edades entre 36 y 55 años y un nivel educativo universitario, permite inferir que las estrategias de comunicación y atención deben mantenerse con un enfoque claro, técnico y oportuno, privilegiando canales digitales sin descuidar la atención

personalizada. Así mismo, la identificación de usuarios con discapacidad motriz, aunque en menor proporción, resalta la importancia de continuar garantizando condiciones de accesibilidad e inclusión en los procesos de atención.

En términos generales, los resultados reflejan una base sólida para la toma de decisiones orientadas al mejoramiento continuo del servicio, permitiendo a INFIBAGUÉ fortalecer sus acciones en materia de atención al ciudadano, accesibilidad y enfoque diferencial, en concordancia con la política institucional de servicio al ciudadano.

En cuanto a las condiciones de accesibilidad, se establece que el **92,6 %** de los usuarios no presenta ningún tipo de discapacidad, mientras que el **7,4 %** reporta contar con **discapacidad motriz**. Este hallazgo resalta la necesidad de mantener y fortalecer las condiciones de accesibilidad física y operativa en los puntos de atención, garantizando la atención incluyente y el enfoque diferencial, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

¿Cómo Califica el Proceso de Modernización a tecnología LED del Alumbrado Público Desarrollado por INFIBAGUE en su sector?

Es posible inferir que el 79,4% de los usuarios de alumbrado público califican como Excelente el proceso de modernización en Ibagué; el 10,1% lo califican como bueno; mientras que el 4,3% lo califican como regular, el 4,7% como muy malo y un 1,6% como malo.

¿ Cómo Califica el Proceso de Modernización a tecnología LED del Alumbrado Público Desarrollado por INFIBAGUE en su sector ?

257 respuestas

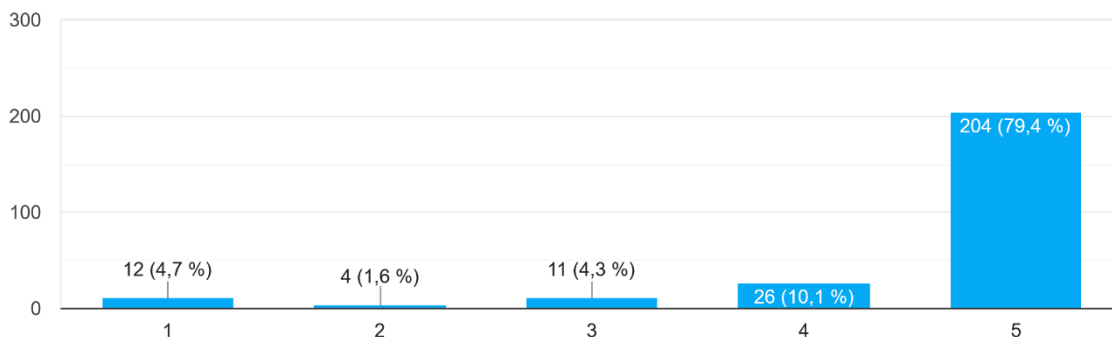


Ilustración 6 Modernización

Análisis del Proceso de Modernización a Tecnología LED del Alumbrado Público – INFIBAGUÉ

Los resultados evidencian una percepción positiva, por parte de la ciudadanía frente al proceso de modernización del alumbrado público a tecnología LED desarrollado por INFIBAGUÉ en los diferentes sectores de la ciudad. El 79,4% de los usuarios califica el proceso como Excelente, y un 10,1% como Bueno, lo que representa un 89,5% de aceptación favorable, reflejando satisfacción con la calidad del servicio, la mejora en la iluminación y los beneficios asociados a la tecnología LED, como mayor eficiencia energética y seguridad en los espacios públicos.

No obstante, se identifica un 10,6% de percepción desfavorable, distribuida entre las calificaciones Regular (4,3%), Malo (1,6%) y Muy Malo (4,7%). Este porcentaje, aunque minoritario, sugiere la existencia de situaciones puntuales relacionadas con cobertura, tiempos de instalación, mantenimiento o expectativas no satisfechas en algunos sectores, las cuales deben ser analizadas para fortalecer la gestión del servicio.

En términos generales, el proceso de modernización puede considerarse exitoso y bien valorado por la comunidad, sin embargo, se recomienda que INFIBAGUÉ continúe implementando acciones de seguimiento, socialización y mejora continua, con el fin de reducir los niveles de insatisfacción y consolidar una percepción positiva y sostenible del servicio de alumbrado público en el municipio.

¿Grado de satisfacción general con respecto al servicio de Alumbrado Público prestado por INFIBAGUÉ en su sector?

Es posible determinar que el 77,8% de los usuarios, se califica como excelente el servicio de alumbrado público en el sector que reside, así como el 10,5% lo califica como bueno; mientras tanto el 6,2% lo califica como muy malo y el 3,5% como regular, situación que deberá ser revisada por el equipo de alumbrado público, finalmente el 1,9% lo califica como malo.

¿ Grado de satisfacción general con respecto al servicio de Alumbrado Público prestado por INFIBAGUE en su sector ?

257 respuestas

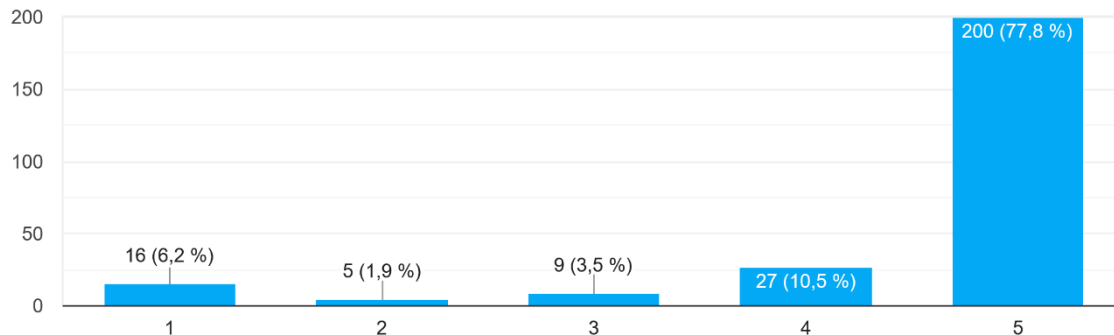


Ilustración 7 Satisfacción del Servicio en el sector

Análisis del Grado de Satisfacción del Servicio de Alumbrado Público – INFIBAGUÉ

Los resultados de la medición del grado de satisfacción general evidencian que, el servicio de alumbrado público prestado por INFIBAGUÉ presenta una **valoración mayoritariamente positiva por parte de los usuarios**. En este sentido, el **77,8% de los encuestados califica el servicio como Excelente** y el **10,5% como Bueno**, lo que representa un **88,3% de percepción favorable**, reflejando el cumplimiento de los objetivos institucionales relacionados con la calidad, continuidad y eficiencia del servicio en los diferentes sectores del municipio.

No obstante, se identifica un **11,6% de percepción desfavorable**, distribuido entre las calificaciones Muy Malo (6,2%), Regular (3,5%) y Malo (1,9%). Este resultado pone de manifiesto la existencia de **situaciones específicas que requieren revisión por parte del equipo de alumbrado público**, relacionadas posiblemente con fallas operativas, mantenimiento, cobertura o tiempos de respuesta, las cuales inciden negativamente en la experiencia de algunos usuarios.

En términos generales, el comportamiento de los resultados permite concluir que el servicio de alumbrado público mantiene un **nivel adecuado de satisfacción ciudadana**; sin embargo, se hace necesario fortalecer los mecanismos de **seguimiento, control y mejora continua**, utilizando la información obtenida como insumo para la toma de decisiones, la priorización de intervenciones y el ajuste de las estrategias operativas, con el fin de incrementar la percepción positiva y reducir los niveles de insatisfacción identificados.

¿Cómo Califica el comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUE en su sector?

El 81,3% de los usuarios califica como excelente comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUÉ y el 10,5% como bueno, diferente del 3,9% que lo califica como muy malo y un 2,7% y 1,6% que lo califican como regular y malo respectivamente.

¿ Cómo Califica el comportamiento y la atención por parte del personal operativo de INFIBAGUÉ en su sector ?

257 respuestas

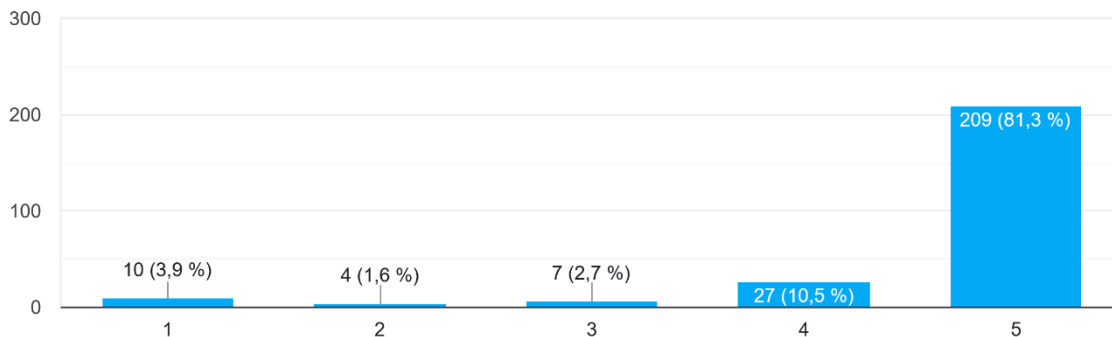


Ilustración 8 Comportamiento y Atención del Personal Operativo

Análisis del Comportamiento y Atención del Personal Operativo – INFIBAGUÉ

Los resultados obtenidos en la medición de percepción ciudadana frente al comportamiento y la atención del personal operativo de INFIBAGUÉ evidencian una **valoración ampliamente favorable**. En efecto, el **81,3% de los usuarios califica este aspecto como Excelente** y el **10,5% como Bueno**, lo que representa un **91,8% de percepción positiva**, reflejando un adecuado desempeño del personal operativo en términos de trato al ciudadano, disposición en la atención y cumplimiento de sus funciones en los diferentes sectores del municipio.

Se identifica un **8,2% de percepción desfavorable**, distribuido entre las calificaciones Muy Malo (3,9%), Regular (2,7%) y Malo (1,6%). Si bien este porcentaje es minoritario, constituye un **insumo relevante para el fortalecimiento de la gestión**, en la medida en que permite identificar posibles situaciones puntuales asociadas a fallas en la atención, comunicación o interacción con la comunidad, las cuales deben ser analizadas y atendidas oportunamente.

En términos generales, los resultados indican que el comportamiento y la atención del personal operativo presentan un **alto nivel de satisfacción ciudadana**, contribuyendo positivamente a la imagen institucional de INFIBAGUÉ. Sin embargo, se recomienda continuar fortaleciendo las acciones de **capacitación, seguimiento y mejora continua**, con el fin de mantener los niveles de excelencia alcanzados y reducir los factores que inciden en las percepciones negativas identificadas.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio de Alumbrado Público prestado por INFIBAGUÉ

Se puede determinar que el grado de satisfacción general de los usuarios con respecto del servicio prestado por la entidad es calificado como Excelente por un 79,4% y como bueno por un 10,5%; quedando un 10,1% de los usuarios insatisfechos con el servicio prestado.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ

257 respuestas

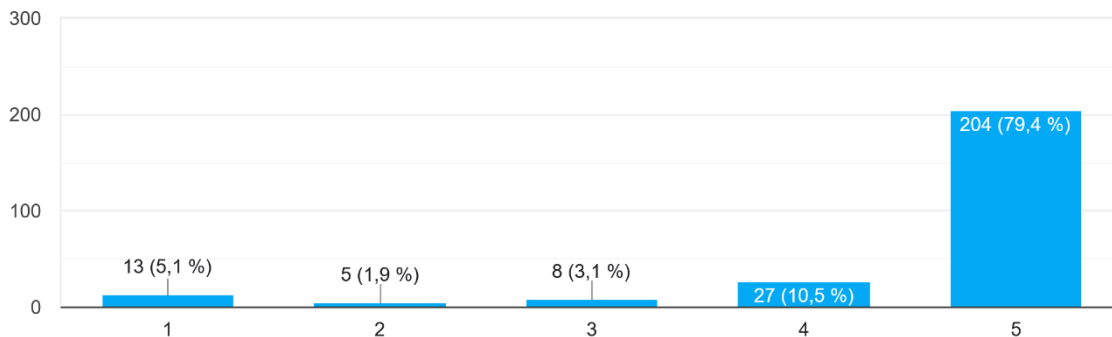


Ilustración 9 Grado de Satisfacción general con el servicio

Análisis del Grado de Satisfacción General del Servicio de Alumbrado Público – INFIBAGUÉ

De acuerdo con los resultados obtenidos, el grado de satisfacción general de los usuarios frente al servicio de alumbrado público prestado por INFIBAGUÉ evidencia una **percepción mayoritariamente favorable**. En este sentido, el **79,4% de los usuarios califica el servicio como Excelente** y el **10,5% como Bueno**, lo que representa un **89,9% de valoración positiva**, reflejando el cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a la calidad, continuidad y eficiencia del servicio en los diferentes sectores del municipio.

Se identifica un **10,1% de usuarios insatisfechos**, lo cual, si bien no afecta de manera significativa la percepción global, constituye un **insumo importante para el fortalecimiento de la gestión institucional**. Este resultado sugiere la necesidad de analizar de manera focalizada las causas de insatisfacción, las cuales pueden estar relacionadas con fallas operativas, tiempos de atención, mantenimiento o cobertura del servicio en algunos sectores específicos.

Los resultados permiten concluir que el servicio de alumbrado público mantiene un **nivel alto de aceptación ciudadana**; sin embargo, se hace necesario continuar implementando acciones de **seguimiento, control y mejora continua**, orientadas a incrementar los niveles de satisfacción y a reducir progresivamente los factores

que inciden en la percepción negativa del servicio, en concordancia con los principios de eficiencia y calidad en la gestión pública.

Posibles razones de insatisfacción del servicio de Alumbrado Público – INFIBAGUÉ.

El porcentaje de usuarios insatisfechos identificado en la medición de percepción ciudadana puede estar asociado a una combinación de **factores operativos, técnicos y de atención al ciudadano**, que afectan de manera puntual la experiencia del servicio en algunos sectores del municipio. Entre las principales posibles razones se destacan:

1. Fallas en el funcionamiento de luminarias

Presencia de luminarias apagadas, intermitentes o con bajo nivel de iluminación, lo cual genera percepción de inseguridad y disminuye la confianza en la calidad del servicio.

2. Demoras en el mantenimiento correctivo

Retrasos en la atención de reportes ciudadanos o en la reposición de luminarias averiadas, lo que incrementa la percepción negativa frente a la capacidad de respuesta de la entidad.

3. Cobertura insuficiente en algunos sectores

Zonas con iluminación limitada o ausencia de luminarias, especialmente en barrios periféricos, vías secundarias o espacios públicos específicos.

4. Percepción de inseguridad en el entorno

Aunque no siempre esté directamente relacionada con la calidad técnica del alumbrado, la inseguridad en ciertos sectores puede influir en la valoración del servicio, aun cuando este se encuentre en funcionamiento.

5. Falta de información o socialización del servicio

Desconocimiento por parte de los usuarios sobre los canales de reporte, tiempos de atención, procesos de modernización o alcance de las intervenciones realizadas.

6. Experiencias previas negativas

Situaciones pasadas no resueltas oportunamente, como reportes reiterados sin solución efectiva, que afectan la percepción actual del servicio.

7. Expectativas no satisfechas frente a la modernización

Diferencias entre las expectativas de los usuarios y los resultados percibidos tras la instalación o cambio a tecnología LED.

La identificación de estas posibles causas permite orientar acciones de **mejora focalizada**, fortaleciendo los procesos de mantenimiento, atención de PQRS, cobertura del servicio y comunicación con la comunidad, contribuyendo así a la **reducción progresiva de la insatisfacción ciudadana** y al fortalecimiento de la imagen institucional de INFIBAGUÉ.

Síntesis De Comentarios

- ✓ Desde el mes de enero se solicitó la revisión del alumbrado bajo los PQR-183188 y PQR-183252 y hasta el momento no se ha recibido respuesta, ni se han mejorado las condiciones del sector
- ✓ Me gustaría que me ayudaran con unas lámparas del. Barrió boquerón que no están funcionando...
- ✓ Hay una lámpara fuera de servicio desde el día que cambiaron el transformador, es decir, corrieron la lámpara hacia un lado para montar el transformador y así la dejaron apagada. Mi dirección manzana b casa 18 Andalucía real.cel.3024526270
- ✓ Buena tarde vivo en la 34 con av amabala hace 23 días sin alumbrado público se ha solicitado y no han ido a revisar gracias
- ✓ Hacer mantenimiento de poda en en sector rural y turístico en el cañón del combeima por la vegetación y arbolizacion
- ✓ Más eficacia en las respuestas y soluciones
- ✓ Que respondan los derechos de petición, que se cumplan los compromisos, que se luche contra la corrupción.
- ✓ Hace dos meses realice reporte por fallas en las luminarias (no prenden) el cobro se realiza normal y no hay luminarias funcionando, la vereda aparco brilla por ausencia de alumbrado público,. Que poca credibilidad hay de parte de Infiibagué
- ✓ Responder las pqr que no las responde, e interpuesto 2 pqr y un derecho de petición para el arreglo de una luminaria y ya llevamos 2 meses y nada, se solicitó por escrito en dos ocasiones la solución con el parque biosalidable y el

consumo de sustancias psicoactivas y todo lo que pasa ahí en el parque y nada documento los cuales ya cumplir9n un año demasiado trámite administrativo para obtener una solución y si quedo claro el presunto tráfico de influencias por lo que paso lo cuál intepuse una queja y hasta la fecha como las demás ninguna respuesta es importante tener y respetar todas las necesidades de la comunidad pero la verdad se quedan cortos

- ✓ Por favor poner el alumbrado carrera 6 #69-95 6 etapa. En el edificio Edna Rocio
- ✓ Implementar supervisores por comunas que pasen revista por la noche del estado de funcionamiento de las lámparas de alumbrado público y realicen sus reportes o novedades a Infibagué.
- ✓ Podar las ramas de los árboles que tapan las luminarias
- ✓ Que por lo menos respondan las solicitudes que se hacen parece que no las leen
- ✓ Poder verificar en la página el estado del PQR
- ✓ El servicio de alumbrado es pésimo en la ciudad, llevo meses esperando el arreglo de una Luminaria, llamo y nadie contesta
- ✓ Aplicación de tecnología para el rastreo inmediato de las fallas del alumbrado.

Análisis de la Síntesis de Comentarios Ciudadanos – Servicio de Alumbrado Público INFIBAGUÉ.

El análisis de los comentarios recibidos por parte de la ciudadanía evidencia que la **principal fuente de insatisfacción** no se concentra únicamente en la prestación técnica del servicio de alumbrado público, sino de manera significativa en los **procesos de atención, respuesta y seguimiento a las PQR y derechos de petición**. Se identifican múltiples reportes reiterados de luminarias fuera de servicio durante periodos prolongados (entre 20 días y más de dos meses), sin que se evidencie una respuesta o intervención efectiva por parte de la entidad, lo cual genera una percepción negativa de ineficiencia institucional.

Asimismo, se observa una **alta recurrencia de solicitudes relacionadas con mantenimiento correctivo**, tales como reparación de luminarias apagadas, reposición posterior a intervenciones técnicas (instalación de transformadores), y **mantenimiento preventivo**, especialmente en lo concerniente a la poda de árboles y control de vegetación que obstruye la iluminación, tanto en zonas

urbanas como rurales y turísticas (Cañón del Combeima). Estas situaciones afectan directamente la seguridad, la movilidad y la percepción de bienestar en los territorios.

Otro aspecto crítico identificado corresponde a la **falta de comunicación y trazabilidad de las solicitudes**, reflejada en comentarios que señalan la ausencia de respuesta formal, la imposibilidad de verificar el estado de las PQR en los canales institucionales y la percepción de que las solicitudes no son atendidas ni leídas. Esta situación incide negativamente en la **credibilidad y confianza de la ciudadanía** hacia INFIBAGUÉ, llegando incluso a manifestaciones de inconformidad relacionadas con presuntos incumplimientos, falta de transparencia y percepción de corrupción.

Adicionalmente, los comentarios evidencian la **necesidad de fortalecer los mecanismos de supervisión en territorio**, proponiendo la implementación de supervisores por comunas y recorridos nocturnos para la identificación proactiva de fallas, así como la incorporación de **herramientas tecnológicas** que permitan el rastreo inmediato de las fallas y el seguimiento en tiempo real de las solicitudes ciudadanas.

En conclusión, la síntesis de comentarios permite establecer que la insatisfacción ciudadana está asociada principalmente a **debilidades en la gestión operativa, atención al ciudadano, seguimiento de PQR y mantenimiento oportuno**, más que a una percepción generalizada de deficiencia del servicio en su totalidad. Estos insumos constituyen un elemento clave para orientar acciones de mejora focalizadas, fortalecer la gestión institucional y mejorar la experiencia del usuario frente al servicio de alumbrado público prestado por INFIBAGUÉ.

Matriz Causa – Efecto – Acción

Servicio de Alumbrado Público – INFIBAGUÉ

Causa Identificada	Efecto en la Ciudadanía / Servicio	Acción de Mejora Propuesta
Demoras en la atención y cierre de PQR y derechos de petición	Insatisfacción ciudadana, pérdida de confianza institucional y percepción de ineficiencia	Fortalecer el proceso de gestión de PQR, estableciendo tiempos máximos de respuesta y seguimiento periódico a los casos abiertos
Falta de seguimiento a reportes reiterados	Persistencia de luminarias fuera de servicio por largos periodos	Implementar controles internos que identifiquen PQR repetidos y prioricen su atención
Deficiencias en el mantenimiento correctivo de luminarias	Sectores con iluminación deficiente y percepción de inseguridad	Reforzar el plan de mantenimiento correctivo con programación semanal y verificación en campo
Insuficiente mantenimiento preventivo (poda y control de vegetación)	Luminarias obstruidas y disminución de la eficiencia del alumbrado	Articular un plan periódico de poda y mantenimiento preventivo, especialmente en zonas rurales y turísticas
Falta de supervisión territorial permanente	Fallas no identificadas oportunamente	Implementar supervisores por comunas y recorridos nocturnos de inspección
Escasa comunicación con el ciudadano sobre el estado de sus solicitudes	Sensación de abandono institucional y falta de transparencia	Mejorar los canales de comunicación e informar al ciudadano sobre el estado de su PQR
Ausencia de herramientas tecnológicas para el seguimiento de fallas	Atención reactiva y poco oportuna del servicio	Implementar herramientas tecnológicas para el rastreo y monitoreo de fallas del alumbrado público
Desconocimiento de los canales de atención	Uso inadecuado de los mecanismos institucionales	Fortalecer estrategias de socialización sobre canales de atención y reporte
Intervenciones técnicas sin cierre adecuado (casos de transformadores, traslados de luminarias)	Luminarias apagadas posterior a trabajos realizados	Establecer protocolos de cierre y verificación post-intervención
Falta de control sobre compromisos adquiridos con la comunidad	Percepción de incumplimiento institucional	Implementar seguimiento a compromisos mediante actas y responsables definidos

➤ PLAZAS DE MERCADO – USUARIOS

Para este tipo de servicio se realizaron en total 385 encuestas, a través de visitas presenciales en las 5 plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, clasificadas de la siguiente manera:

5. Plaza que visita

384 respuestas

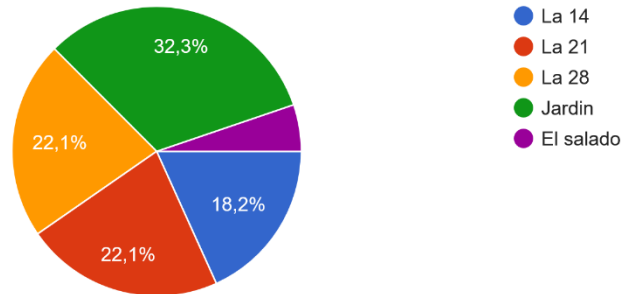


Ilustración 10 Distribución de Plazas

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta, se pudo identificar que los usuarios del servicio de Plazas de mercado corresponden en su mayoría a mujeres en un 55,5%, con edades entre 36 a 55 años en un 41%; que el 31,4% son independientes.

1. Genero

384 respuestas

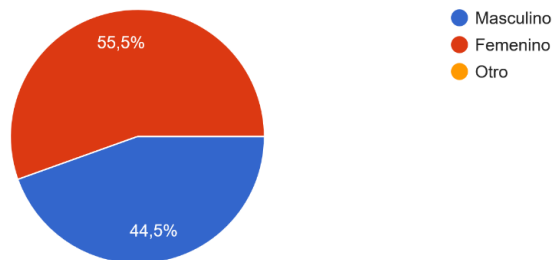


Ilustración 11 Genero

2. Edad

385 respuestas

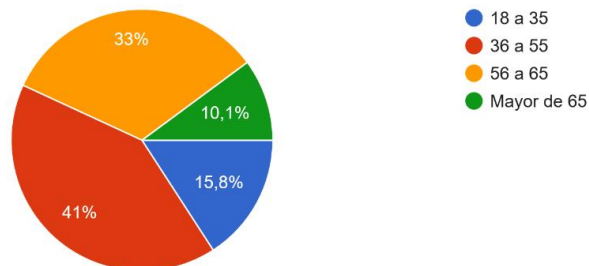


Ilustración 12 Edad

3. OCUPACION

385 respuestas

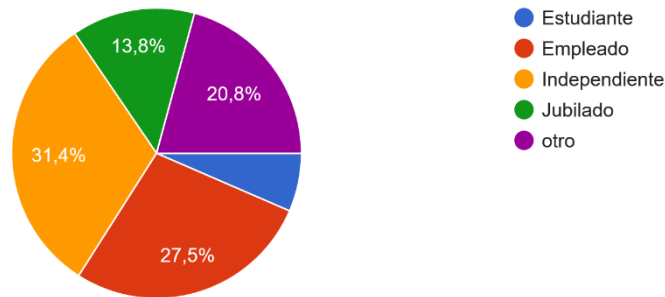


Ilustración 13 Ocupación

De igual forma, se pudo determinar que el 100% de los usuarios no tiene ningún tipo de discapacidad.

4. Tiene algún tipo de discapacidad

380 respuestas

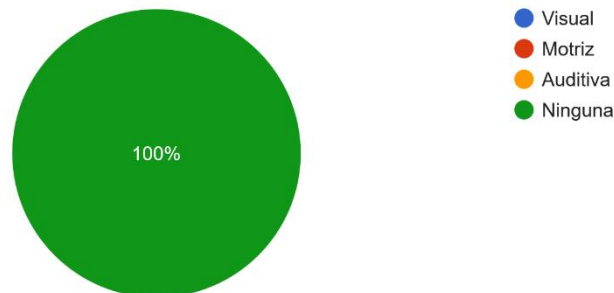


Ilustración 14 Discapacidad

Análisis de Caracterización de Usuarios – Plazas de Mercado (INFIBAGUÉ)

Para el servicio de Plazas de Mercado, se aplicaron un total de **385 encuestas**, realizadas mediante **visitas presenciales** en las cinco (5) plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, lo que permitió obtener información directa y representativa sobre las características de los usuarios del servicio.

De acuerdo con el proceso de caracterización, se identificó que la **mayoría de los usuarios corresponde al género femenino**, representando el **55,5%** del total de encuestados, lo cual evidencia una participación significativa de mujeres en el uso y dinamización de este servicio público. En cuanto al rango etario, se determinó que el **41% de los usuarios se encuentra entre los 36 y 55 años**, lo que indica una

población mayoritariamente adulta, con experiencia en actividades comerciales y de abastecimiento.

Respecto a la ocupación, el **31,4% de los usuarios manifestó ser trabajador independiente**, lo que refleja la importancia de las plazas de mercado como espacios fundamentales para el desarrollo económico local, el autoempleo y el sostenimiento de actividades productivas tradicionales.

Adicionalmente, los resultados de la encuesta permitieron establecer que el **100% de los usuarios encuestados no presenta ningún tipo de discapacidad**, información relevante para la planificación de estrategias de atención, infraestructura y accesibilidad, sin perjuicio de que la entidad continúe promoviendo acciones inclusivas y garantizando el acceso universal a los servicios públicos.

Como Percibe El Aseo En La Plaza De Mercado

Es posible inferir que, el 92,2% de los usuarios de las plazas de mercado perciben el aseo como Bueno y un 7,8% como regular.

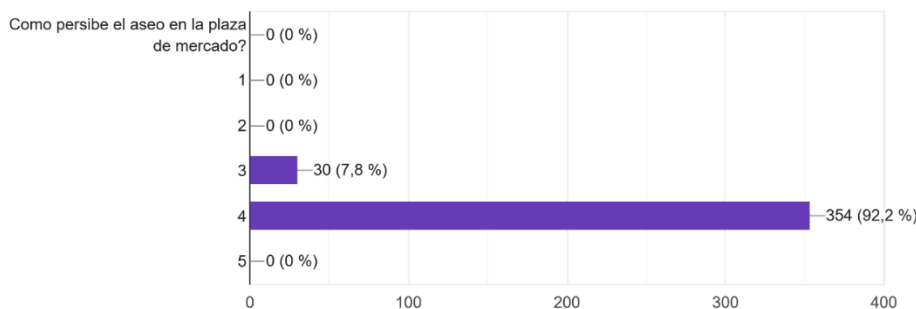


Ilustración 15 Aseo

Comparativo 2024-2025

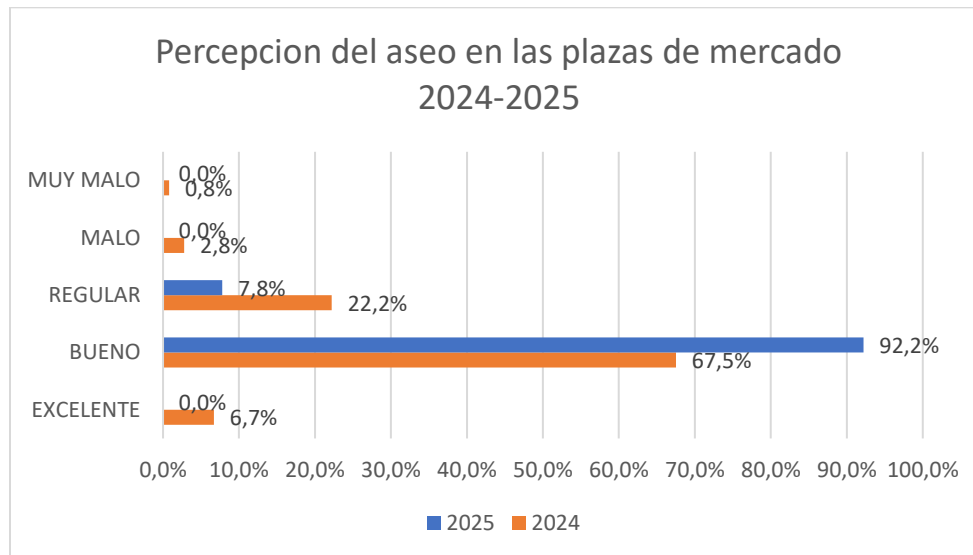


Ilustración 16 Comparativo

Es posible establecer que la percepción de Aseo en las plazas de mercado ha mejorado por parte de los usuarios teniendo en cuenta que para el año 2025, el 92,2% lo califica como Bueno y solo un 7,8% como regular

Análisis de la Percepción del Aseo en las Plazas de Mercado

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción de los usuarios frente al aseo en las plazas de mercado de la ciudad de Ibagué es **altamente favorable**. En este sentido, el **92,2% de los usuarios califica el aseo como Bueno**, mientras que el **7,8% lo califica como Regular**, lo que evidencia un **nivel adecuado de aceptación** del servicio por parte de la ciudadanía usuaria.

Asimismo, al realizar el análisis comparativo, es posible establecer que la **percepción del aseo ha presentado una mejora significativa**, teniendo en cuenta que para el año 2025 el **92,2% de los usuarios lo califica como Bueno**, y únicamente un **7,8% manifiesta una percepción Regular**, sin registrarse calificaciones negativas. Este resultado refleja el impacto positivo de las acciones implementadas en materia de limpieza, mantenimiento y control sanitario en las plazas de mercado.

En términos generales, los resultados evidencian que las estrategias adoptadas por INFIBAGUÉ para el fortalecimiento del aseo en las plazas de mercado han sido **efectivas**, contribuyendo al mejoramiento de las condiciones de salubridad, a la

satisfacción de los usuarios y al cumplimiento de los objetivos institucionales asociados a la prestación del servicio.

Cómo Percibe La Seguridad En La Plaza De Mercado

El 67,5% de los usuarios perciben regular la seguridad de las plazas, mientras que el 32,5% lo perciben como bueno; se deben realizar acciones en conjunto con policía nacional y espacio público con el fin de mejorar las condiciones

¿ como percibe la seguridad en la plaza de mercado?
385 respuestas

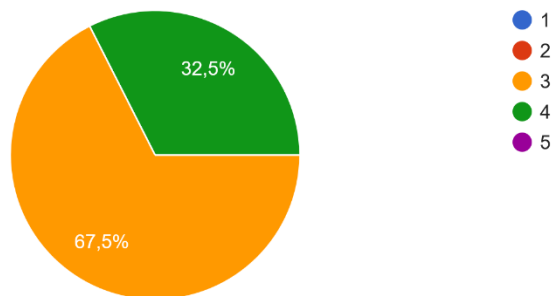


Ilustración 17 Seguridad

Comparativo 2024-2025

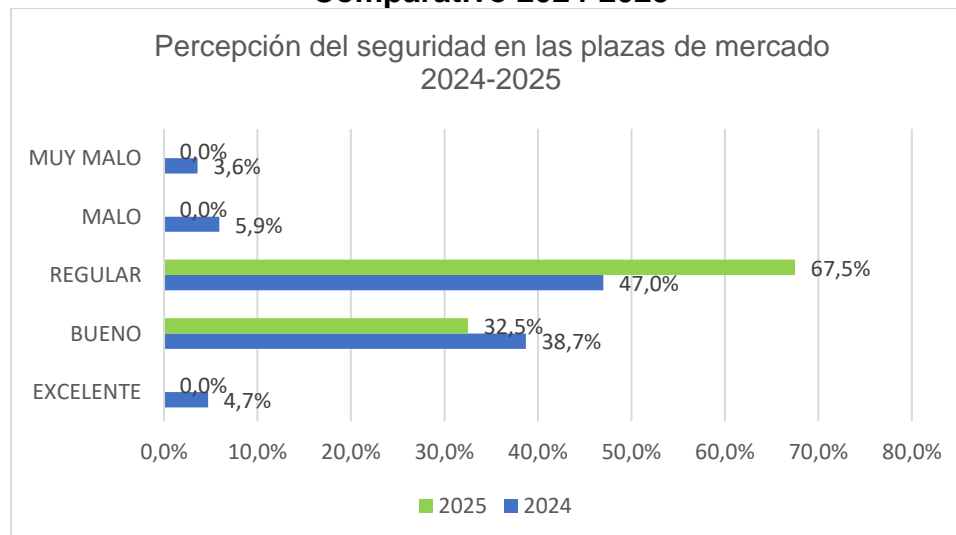


Ilustración 18 Comparativo

Es posible establecer que conforme a la percepción del año 2024 ha mejorado la seguridad en las plazas de mercado satisfactoriamente, teniendo en cuenta que para el 2025 lo usuarios la califican entre Regular y Bueno.

Análisis de la Percepción de la Seguridad en las Plazas de Mercado

Los resultados de la medición de percepción ciudadana evidencian que la seguridad en las plazas de mercado presenta una valoración moderada, en tanto el 67,5% de los usuarios la percibe como Regular y el 32,5% como Buena. Si bien no se registran calificaciones negativas, la predominancia de la percepción Regular indica la existencia de factores de riesgo y oportunidades de mejora que requieren atención por parte de la entidad y de las autoridades competentes.

No obstante, al realizar el análisis comparativo con el año 2024, es posible establecer que la percepción de la seguridad ha mejorado de manera satisfactoria durante el año 2025, considerando que los usuarios actualmente la califican entre Regular y Bueno. Este resultado refleja el impacto positivo de las acciones implementadas, aunque pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de seguridad para avanzar hacia niveles de percepción más favorables.

En este contexto, se hace evidente la importancia de articular acciones conjuntas con la Policía Nacional y la autoridad de Espacio Público, orientadas a mejorar las condiciones de seguridad, el control del entorno y la convivencia ciudadana en las plazas de mercado, garantizando así espacios más seguros para comerciantes y usuarios.

Como Considera La Organización Y Señalización De La Plaza De Mercado

El 67,4% de los usuarios califica como buena la organización y señalización de las plazas de mercado; mientras que el 32,6% de los usuarios lo califica como regular.

¿ Como considera la organización y señalización de la plaza de mercado?

384 respuestas

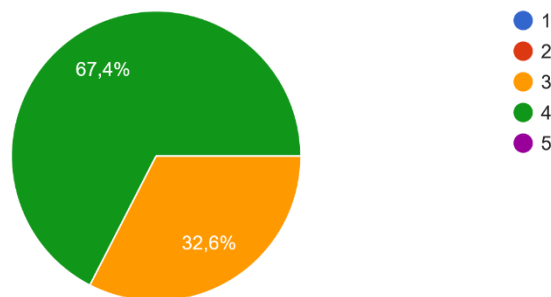


Ilustración 19 Organización

Comparativo 2024-2025

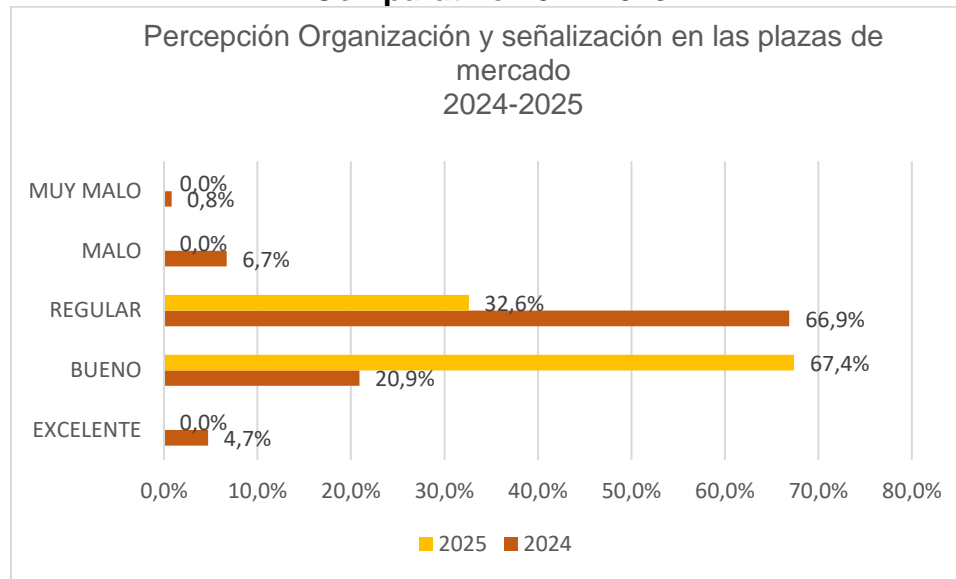


Ilustración 20 Comparativo

Análisis de la Percepción sobre la Organización y Señalización de las Plazas de Mercado

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción de los usuarios frente a la organización y señalización de las plazas de mercado es **mayoritariamente favorable**. En este sentido, el **67,4% de los usuarios califica este aspecto como Bueno**, mientras que el **32,6% lo percibe como Regular**, lo que evidencia un nivel aceptable de orden y orientación dentro de estos espacios.

No obstante, la proporción de usuarios que califica la organización y señalización como Regular, pone de manifiesto la **necesidad de fortalecer acciones de mejora**, orientadas a optimizar la disposición de los espacios, la identificación de áreas y la señalización interna, con el fin de facilitar la movilidad, mejorar la experiencia del usuario y garantizar condiciones adecuadas de acceso y circulación.

En términos generales, los resultados indican que las plazas de mercado cuentan con **condiciones básicas de organización y señalización**, sin embargo, se requiere avanzar en estrategias de ordenamiento y señalización integral que permitan consolidar una percepción más favorable y homogénea por parte de los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la mejora continua del servicio.

Recomendación – Organización y Señalización de las Plazas de Mercado

Con el fin de fortalecer los resultados alcanzados, se recomienda a INFIBAGUÉ **implementar acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la organización y señalización interna de las plazas de mercado**, tales como la actualización de señalización informativa y direccional, la delimitación clara de áreas y la optimización de la distribución de los espacios. Asimismo, se sugiere realizar seguimientos periódicos a la percepción de los usuarios, con el propósito de **incrementar los niveles de satisfacción** y garantizar condiciones adecuadas de orden, accesibilidad y circulación, en concordancia con los objetivos institucionales y el enfoque de mejora continua.

Como Considera La Vía Acceso De La Plaza De Mercado

Es posible determinar que el 75,8% de los usuarios califica como bueno las vías de acceso a las diferentes plazas de mercado; un 24,2% lo califica como regular situación que se deberá verificar según la ubicación de cada plaza.

¿Como considera las vias de acceso de la plaza de mercado?

385 respuestas

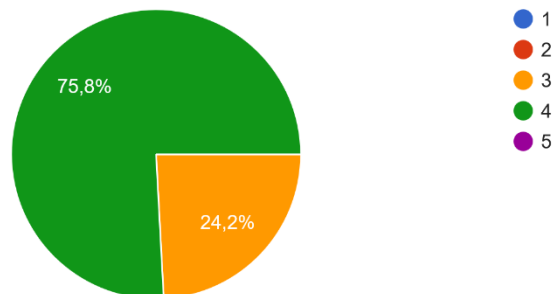


Ilustración 21 Acceso

Comparativo 2024-2025

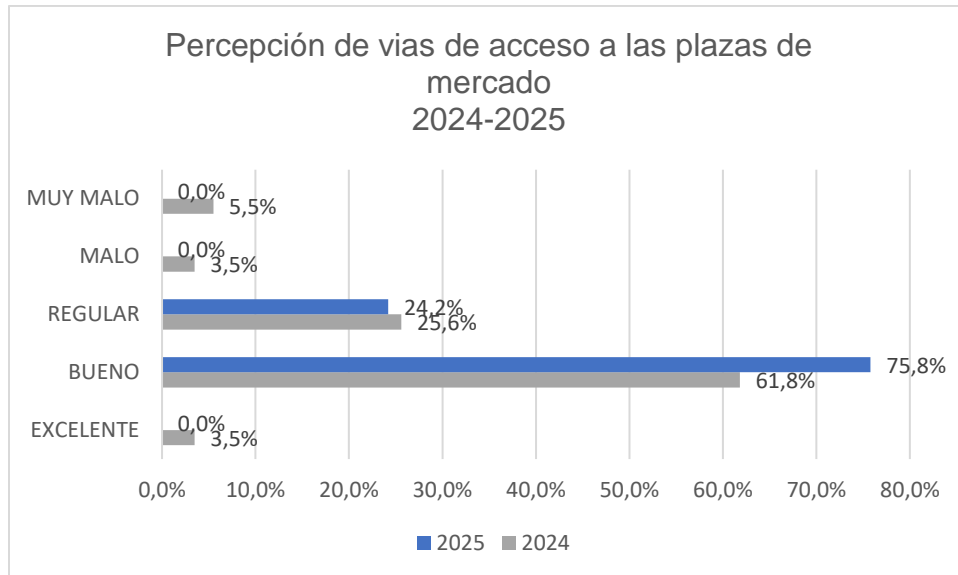


Ilustración 22 Comparativo

Análisis de la Percepción sobre las Vías de Acceso a las Plazas de Mercado

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción de los usuarios frente a las vías de acceso a las plazas de mercado es **mayoritariamente favorable**. En este sentido, el **75,8% de los usuarios califica las vías de acceso como Buenas**, mientras que el **24,2% las percibe como Regulares**, lo que evidencia condiciones aceptables de movilidad y accesibilidad hacia estos espacios.

No obstante, el porcentaje de percepción Regular indica la necesidad de realizar una **verificación diferenciada según la ubicación de cada plaza de mercado**, teniendo en cuenta factores como el estado de la malla vial, señalización externa, iluminación, accesibilidad peatonal y condiciones de tránsito en los entornos inmediatos, los cuales influyen directamente en la experiencia del usuario.

Adicionalmente, el análisis comparativo entre los años **2024 y 2025** permite establecer que la percepción de las vías de acceso ha presentado una **tendencia de mejora**, reflejando el impacto positivo de las acciones implementadas en materia de movilidad y entorno. Sin embargo, los resultados evidencian la necesidad de **fortalecer las acciones de articulación interinstitucional**, con el fin de consolidar condiciones óptimas y homogéneas de acceso a las plazas de mercado.

En términos generales, los resultados constituyen un **insumo relevante para la planeación y priorización de intervenciones**, orientadas a mejorar la accesibilidad, la seguridad vial y la satisfacción de los usuarios, en concordancia con los objetivos institucionales y el enfoque de mejora continua.

Como Califica La Variedad De Productos Ofrecidos En La Plaza De Mercado

El 99,7% de los usuarios califica como excelente la variedad de productos ofrecidos en las plazas de mercado y el 0,3% califica como bueno.

¿ Como califica la variedad de productos ofrecidos en la plaza de mercado?

385 respuestas

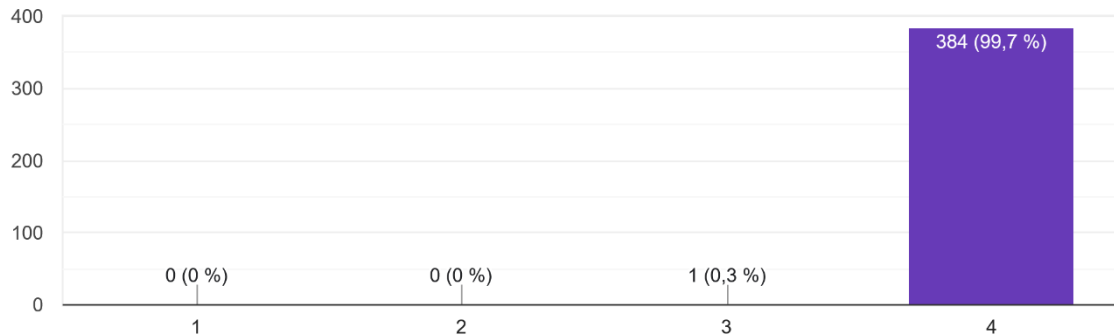


Ilustración 23 Variedad

Comparativo 2024-2025

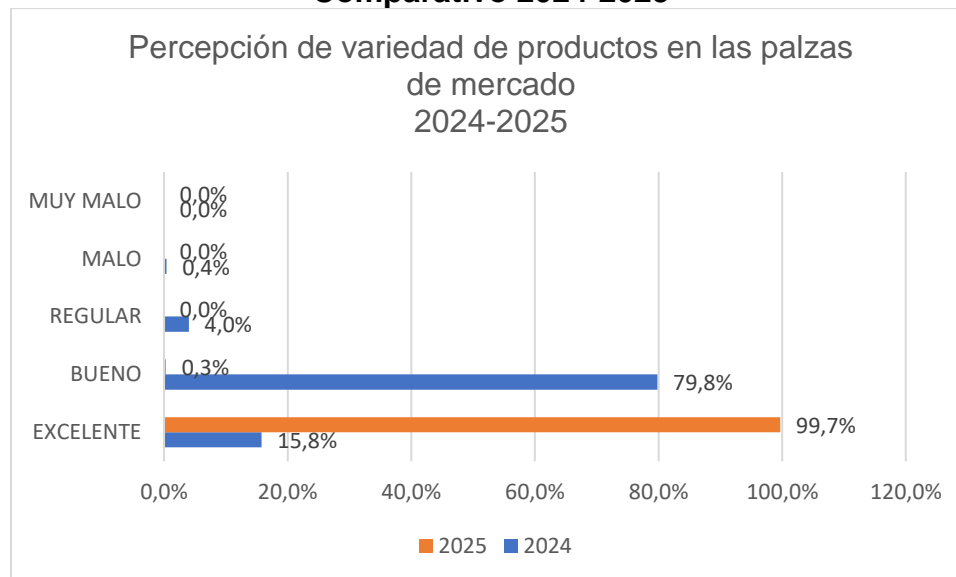


Ilustración 24 Comparativo

Análisis de la Variedad de Productos Ofrecidos en las Plazas de Mercado

Los resultados obtenidos evidencian una **percepción altamente positiva** de los usuarios frente a la variedad de productos ofrecidos en las plazas de mercado de la ciudad. En este sentido, el **99,7% de los usuarios califica este aspecto como Excelente** y el **0,3% como Bueno**, lo que refleja un **nivel de satisfacción prácticamente total** y posiciona a las plazas de mercado como espacios competitivos, diversos y adecuados para el abastecimiento de la comunidad.

Asimismo, el análisis comparativo entre los años **2024 y 2025** permite establecer que la percepción sobre la variedad de productos se ha **mantenido en niveles sobresalientes**, evidenciando estabilidad y consolidación en la oferta comercial. Este resultado destaca el compromiso de los comerciantes y la importancia de las plazas de mercado como escenarios estratégicos para la seguridad alimentaria, la economía local y la conservación de prácticas tradicionales de comercialización.

En términos generales, los resultados obtenidos reflejan el **cumplimiento de los objetivos institucionales** relacionados con la promoción de las plazas de mercado y la satisfacción de las necesidades de los usuarios, constituyéndose en un **factor diferenciador positivo** dentro de la prestación del servicio.

Síntesis De Comentarios

- ✓ Mejorar la infraestructura física de la plaza.
- ✓ Aumentar la vigilancia en la plaza.
- ✓ Falta más organización y gestión administrativa.
- ✓ Recuperar el espacio público para mejorar el ingreso a la plaza.
- ✓ Controlar los regueros, vendedores de ambulantes y habitantes de calle.
- ✓ Mejorar todo el esquema administrativo de la plaza.
- ✓ Las vías de acceso a la plaza están congestionadas por la ocupación del espacio público que no permite la libre movilidad de peatones y vehículos.
- ✓ Falta una verdadera gestión administrativa. No hay organización ni señalización adecuada para una plaza de mercado

Análisis de la Síntesis de Comentarios Ciudadanos – Plazas de Mercado

El análisis de los comentarios realizados por los usuarios de las plazas de mercado evidencia que las principales inconformidades se concentran en **aspectos de infraestructura, seguridad, organización y gestión administrativa**, los cuales influyen de manera directa en la experiencia de los usuarios y en la funcionalidad de estos espacios.

En materia de **infraestructura física**, los usuarios manifiestan la necesidad de realizar mejoras estructurales que permitan contar con instalaciones más adecuadas, seguras y funcionales. Estas observaciones se relacionan con el

deterioro de algunas áreas, la falta de mantenimiento y la necesidad de modernización de los espacios comunes.

Respecto a la **seguridad**, se evidencia la solicitud reiterada de aumentar la vigilancia al interior y en los alrededores de las plazas, así como de controlar factores externos que afectan el orden y la convivencia, tales como la presencia de vendedores ambulantes, habitantes de calle y regueros. Estas situaciones inciden negativamente en la percepción de seguridad y en el acceso adecuado a las plazas.

En cuanto a la **organización y señalización**, los comentarios reflejan debilidades en la gestión administrativa, la falta de orden interno y la ausencia de una señalización clara, lo cual dificulta la movilidad, la orientación de los usuarios y el aprovechamiento adecuado de los espacios.

Adicionalmente, se identifica como factor crítico la **ocupación indebida del espacio público**, la cual genera congestión en las vías de acceso y limita la libre circulación de peatones y vehículos, afectando la accesibilidad y la imagen del entorno de las plazas de mercado.

En términos generales, la síntesis de comentarios permite concluir que la insatisfacción ciudadana está asociada principalmente a **deficiencias en la gestión administrativa integral de las plazas de mercado**, más que a la oferta de productos, la cual ha sido altamente valorada. Estos insumos constituyen un elemento fundamental para orientar acciones de mejora, fortalecer la articulación interinstitucional y optimizar la gestión del servicio.

➤ **COMPLEJO CULTURAL PANÓPTICO**

Para este tipo de servicio, se realizaron en total 377 encuestas de manera presencial al finalizar los recorridos de los visitantes del complejo.

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta se pudo identificar que los usuarios del servicio de complejo cultural panóptico corresponden en su mayoría a mujeres en un 57,8%, con edades entre 36 a 55 años

en

un

30,8%.

Genero

377 respuestas

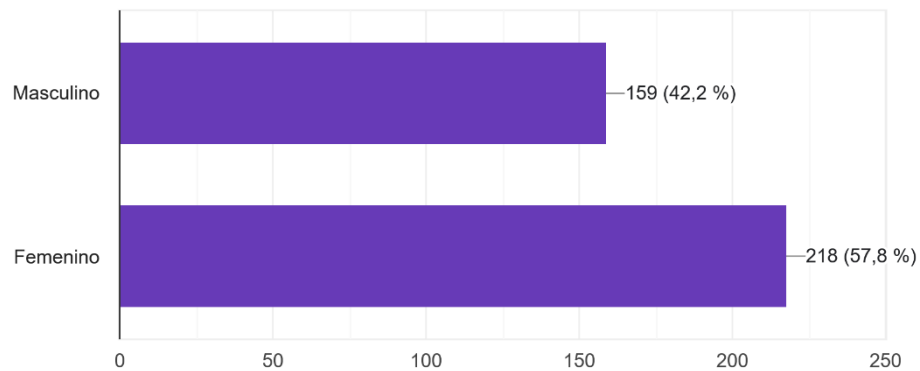


Ilustración 25 Genero

Edad

377 respuestas

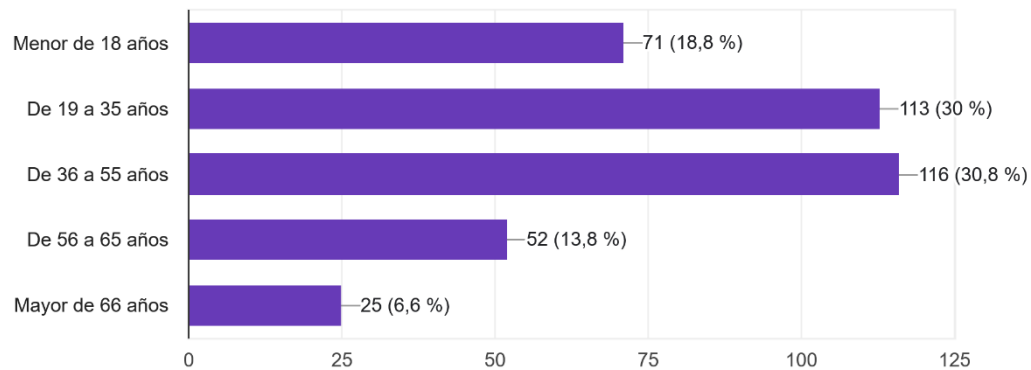


Ilustración 26 Edad

Que el 98,7% no tiene ningún tipo de discapacidad, mientras que el 0,8% posee de tipo visual y el 0,5% discapacidad motriz

¿Tiene algún tipo de discapacidad?

377 respuestas

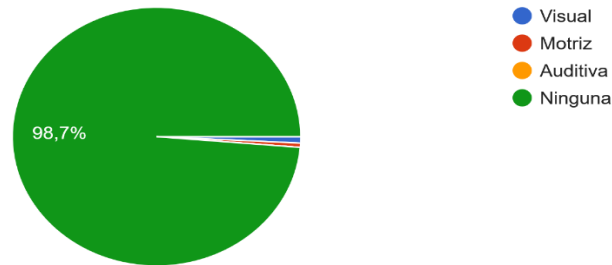


Ilustración 27 Discapacidad

El medio por el que los visitantes se enteran sobre las novedades del complejo es Referido con un 48,5%, seguido de internet – redes sociales con un 25,2% y los medios de comunicación con 10,3%.

¿A través de que medio ha conocido acerca del Museo Panóptico?

377 respuestas

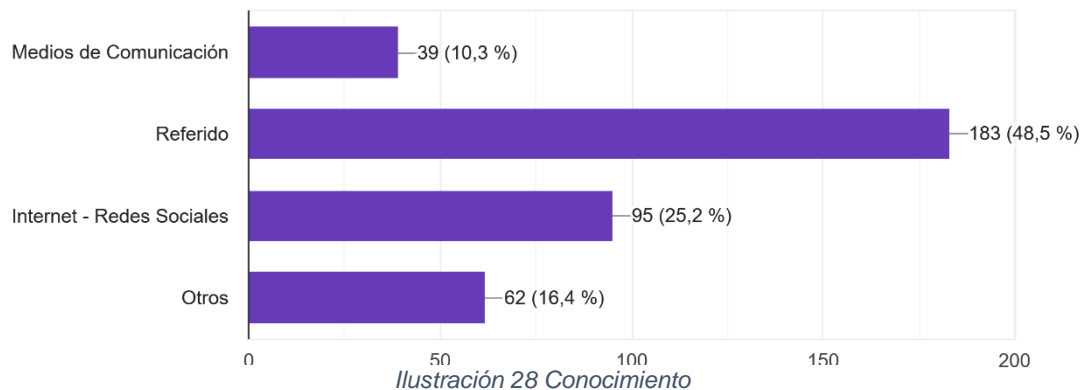


Ilustración 28 Conocimiento

Comparativo 2024-2025

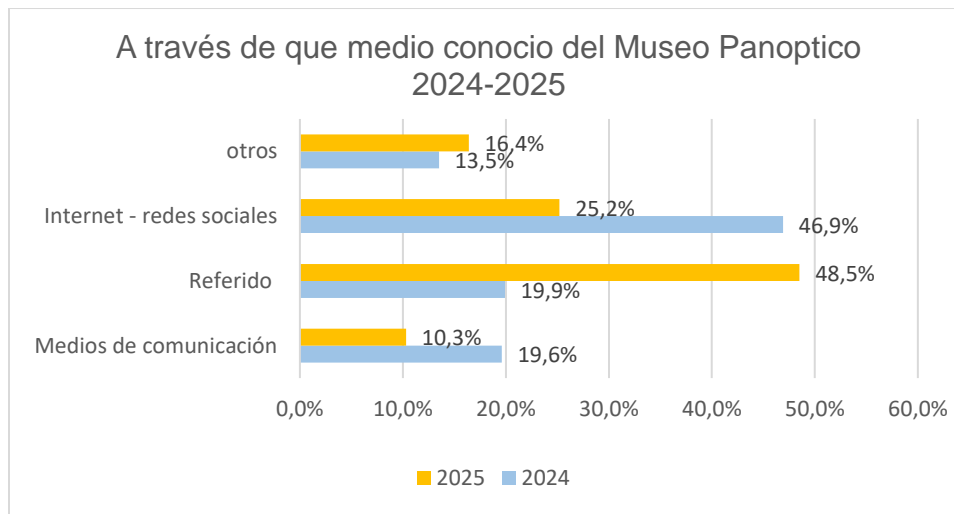


Ilustración 29 Comparativo

Es posible determinar que el impacto de las redes sociales ha disminuido y las visitas al museo panóptico presentaron un aumento para el año 2025 debido al medio de referidos por encima de las redes sociales y los medios de comunicación comparado con el año anterior.

Análisis de Caracterización de Usuarios – Complejo Cultural Panóptico

Para el servicio del Complejo Cultural Panóptico, se aplicaron un total de **377 encuestas presenciales**, realizadas al finalizar los recorridos de los visitantes, lo que permitió obtener información directa y confiable sobre las características y percepciones de los usuarios del servicio cultural.

De acuerdo con el proceso de caracterización, se identificó que la **mayoría de los visitantes corresponde al género femenino**, representando el **57,8%** del total de encuestados. En cuanto al rango etario, el **30,8% de los usuarios se encuentra entre los 36 y 55 años**, lo que evidencia una participación significativa de población adulta interesada en la oferta cultural del complejo.

Respecto a las condiciones de discapacidad, se determinó que el **98,7% de los usuarios no presenta ningún tipo de discapacidad**, mientras que un **0,8% manifestó discapacidad visual** y un **0,5% discapacidad motriz**, información

relevante para el fortalecimiento de estrategias de accesibilidad e inclusión dentro del complejo cultural.

En relación con los canales de difusión, los resultados muestran que el principal medio por el cual los visitantes se enteran de las novedades del Complejo Cultural Panóptico es el **referido**, con un **48,5%**, seguido de **internet y redes sociales** con un **25,2%**, y los **medios de comunicación** con un **10,3%**.

El análisis comparativo entre los años **2024 y 2025** permite establecer que el **impacto de las redes sociales ha disminuido**, mientras que las visitas al museo han presentado un **incremento durante el año 2025**, impulsado principalmente por el medio de **referidos**, el cual supera a las redes sociales y a los medios tradicionales en comparación con el año anterior. Este comportamiento evidencia la relevancia de la experiencia del visitante y la recomendación directa como factores clave en el aumento de la afluencia al complejo.

En términos generales, la caracterización de los usuarios y el análisis de los canales de difusión constituyen un **insumo estratégico para la planeación de acciones de promoción, fortalecimiento de la experiencia cultural y mejora continua del servicio**, en concordancia con los objetivos institucionales.

El funcionario Que Brindó Acompañamiento Durante El Recorrido En El Panóptico Demostró Conocimiento

Es posible inferir que el conocimiento de los funcionarios es calificado como excelente y bueno por un 52,8% y 46,7% respectivamente; solo el 0,6% lo calificó como malo, situación que se podrá mejorar a través de capacitaciones.

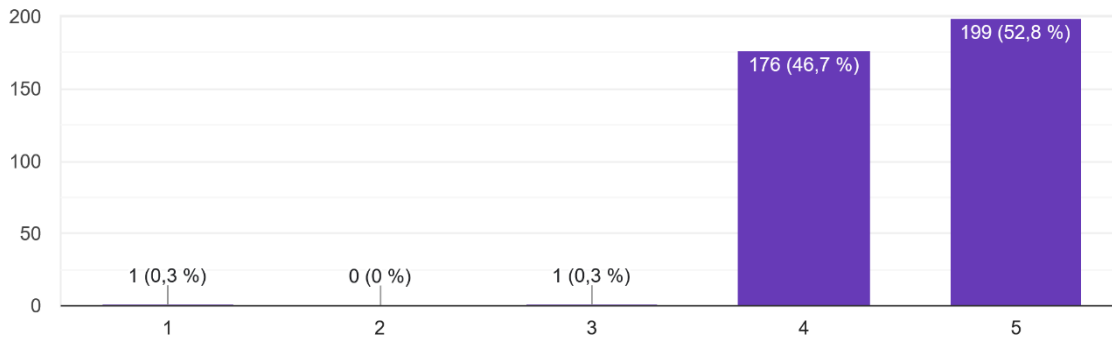


Ilustración 30 Conocimiento guía

Comparativo 2024-2025

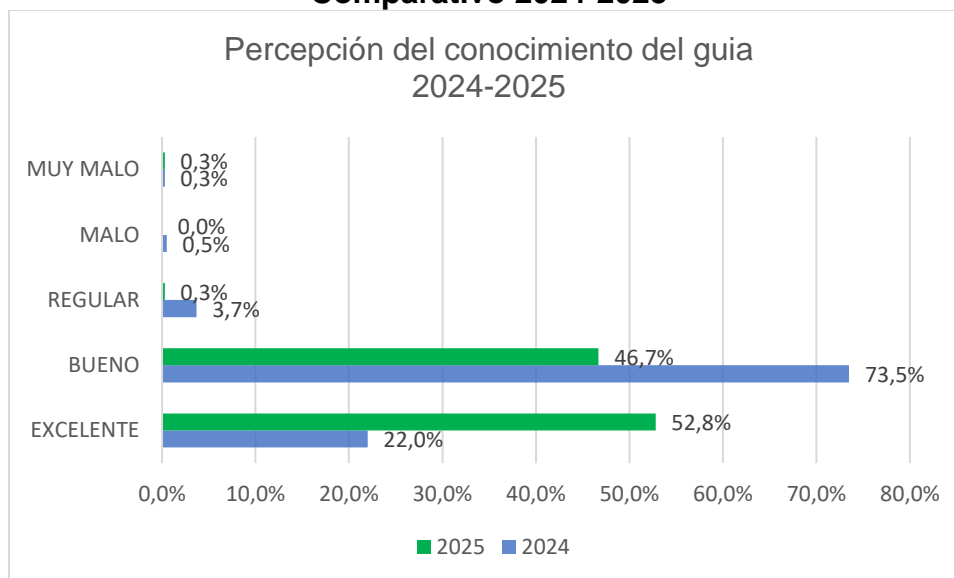


Ilustración 31 Comparativo

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una **alta percepción positiva** por parte de los usuarios frente al conocimiento demostrado por el funcionario que brindó acompañamiento durante el recorrido en el Complejo Cultural Panóptico. El **52,8% de los encuestados calificó este aspecto como excelente** y el **46,7% como bueno**, lo que representa un **99,5% de valoración favorable**.

Este resultado refleja el **adecuado nivel de preparación, dominio temático y capacidad de orientación** del personal encargado de la atención a los visitantes, contribuyendo al fortalecimiento de la experiencia cultural y al cumplimiento de los objetivos misionales del servicio prestado por la entidad.

Por otra parte, el **0,6% de los usuarios que calificó este aspecto como malo** constituye un porcentaje mínimo que no afecta de manera significativa la percepción general; no obstante, se identifica como una oportunidad de mejora para fortalecer la **uniformidad en la prestación del servicio**, mediante procesos de capacitación y seguimiento continuo al talento humano.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **estabilidad en la percepción positiva** del conocimiento de los funcionarios, lo cual indica que las acciones implementadas en materia de formación y acompañamiento han sido efectivas y sostenibles en el tiempo, consolidando este aspecto como una **fortaleza institucional** del Complejo Cultural Panóptico.

En conclusión, los resultados permiten establecer que el conocimiento del personal constituye un factor determinante en la satisfacción de los usuarios y en la adecuada divulgación del valor histórico y cultural del Complejo Cultural Panóptico, aportando positivamente a la imagen institucional de INFIBAGUÉ.

Cómo Percibió La Atención Brindada Por El funcionario Que Realizó El Acompañamiento En El Panóptico

Es posible determinar que la atención brindada por los funcionarios es calificada como bueno y excelente por un 62,9% y 31,1% de los usuarios del complejo.

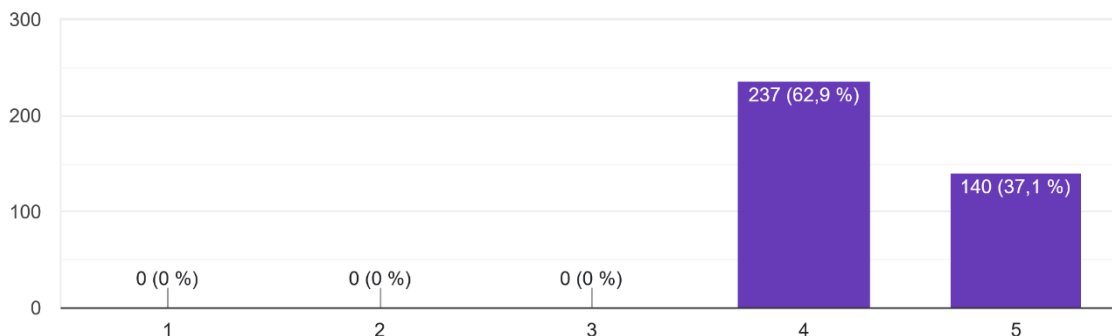


Ilustración 32 Atención

Comparativo 2024-2025

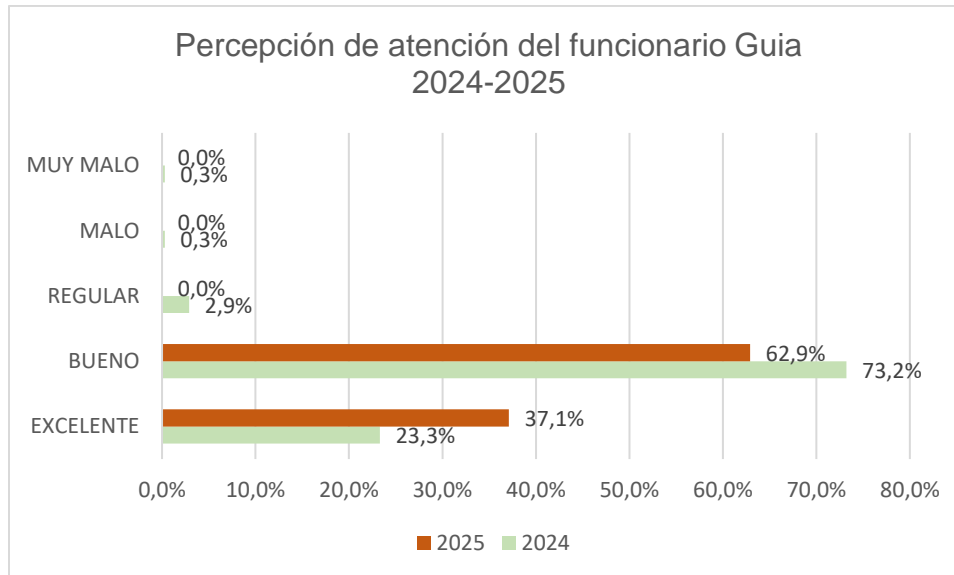


Ilustración 33 Comparativo

Análisis

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada a los visitantes del Complejo Cultural Panóptico, se evidencia una **percepción positiva frente a la atención brindada por el funcionario que realizó el acompañamiento durante el recorrido**. El **62,9% de los usuarios calificó este aspecto como bueno** y el **31,1% como excelente**, lo que representa un **94,0% de valoración favorable**.

Estos resultados permiten establecer que los funcionarios encargados del acompañamiento mantienen un **trato adecuado, cordial y respetuoso**, generando una experiencia satisfactoria para los visitantes y contribuyendo al cumplimiento de los estándares de atención al ciudadano definidos por la entidad.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **tendencia de estabilidad en los niveles de percepción positiva**, lo que indica que las acciones adelantadas por INFIBAGUÉ en materia de fortalecimiento del servicio y atención al usuario han sido efectivas y sostenibles en el tiempo.

No obstante, el porcentaje restante de usuarios que no calificó este aspecto dentro de las categorías de excelente o bueno representa una **oportunidad de mejora**, orientada a fortalecer habilidades de **comunicación, empatía y servicio al cliente**, mediante procesos de capacitación continua y seguimiento al desempeño del personal operativo.

En conclusión, la atención brindada por el personal de acompañamiento se consolida como un **factor determinante en la satisfacción de los visitantes del Complejo Cultural Panóptico**, aportando al mejoramiento continuo del servicio y al fortalecimiento de la imagen institucional de INFIBAGUÉ.

La Información Durante Su Visita Al Museo Panóptico Fue Suministrada En Un Lenguaje Claro

El 72,1% califica como bueno la claridad en el lenguaje usado durante la visita, así mismo un 27,9% califican como excelente.

¿La información durante su visita al museo Panóptico fue suministrada en un lenguaje claro?

377 respuestas

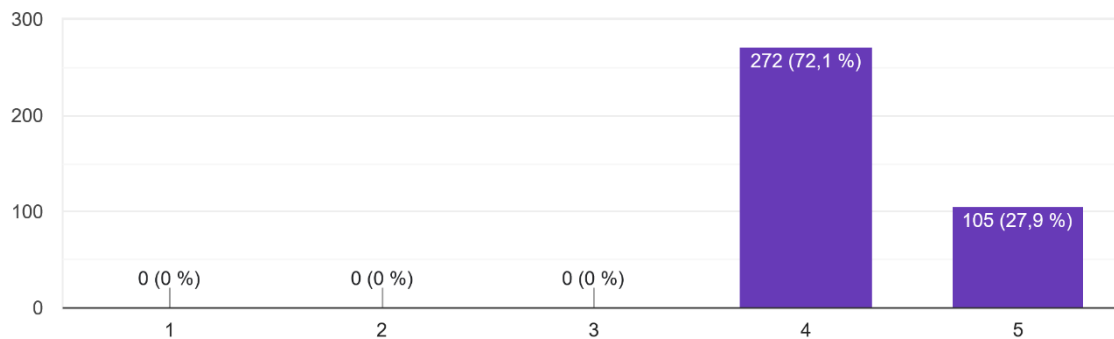


Ilustración 34 Lenguaje Claro

Comparativo 2024-2025

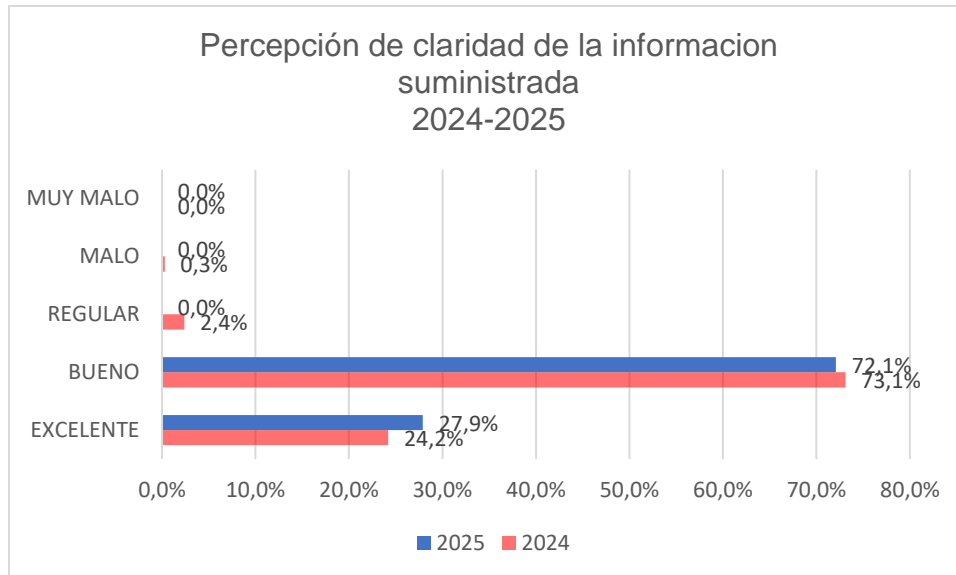


Ilustración 35 Comparativo

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una **percepción altamente positiva** por parte de los visitantes del Complejo Cultural Panóptico frente a la **claridad del lenguaje utilizado durante el suministro de la información** a lo largo del recorrido. El **72,1% de los usuarios calificó este aspecto como bueno** y el **27,9% como excelente**, lo que representa un **100% de valoración favorable**.

Estos resultados permiten establecer que la información brindada por los funcionarios es comunicada de manera **comprensible, adecuada y acorde al perfil de los visitantes**, facilitando la apropiación de los contenidos históricos, culturales y patrimoniales del museo, y contribuyendo a una experiencia satisfactoria durante la visita.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **consistencia en la percepción positiva** de este aspecto, lo que evidencia la efectividad de las estrategias implementadas por INFIBAGUÉ para fortalecer las competencias comunicativas del personal de acompañamiento y mejorar los procesos de atención al ciudadano.

En consecuencia, la claridad en el lenguaje empleado se consolida como una **fortaleza del servicio cultural** prestado en el Complejo Cultural Panóptico, aportando al cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad y al fortalecimiento de la imagen institucional ante la ciudadanía.

Como Le Parece El Contenido Del Material Expuesto

El 72,9% de los visitantes califica como bueno el contenido del material expuesto en el museo, 23,3% lo percibe como excelente y el 3,7% como regular.

¿ Como le parece el contenido del material expuesto?

377 respuestas

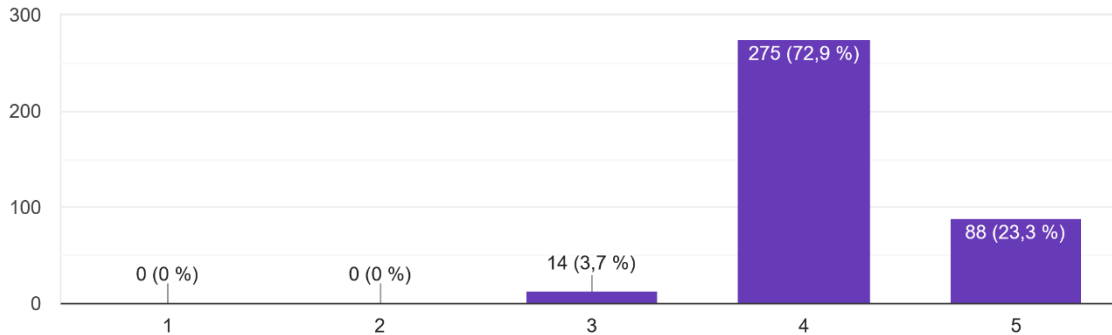


Ilustración 36 Contenido

Comparativo 2024-2025

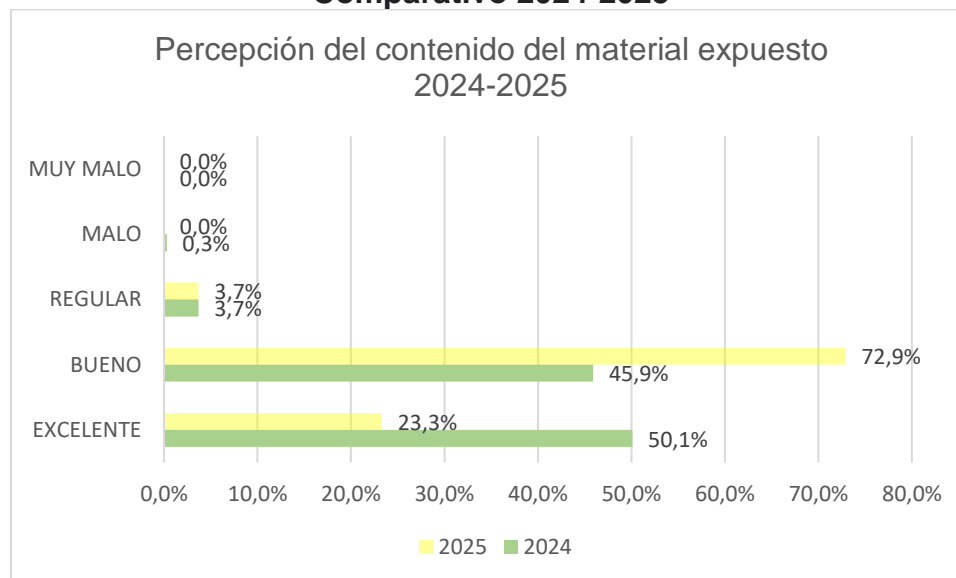


Ilustración 37 Comparativo

Análisis

Conforme a los resultados de la medición realizada, se evidencia una **percepción favorable por parte de los visitantes del Museo Panóptico** frente a la claridad del lenguaje utilizado durante el desarrollo de la visita. El **72,1% de los usuarios calificó este aspecto como bueno**, mientras que el **27,9% lo calificó como excelente**, lo que representa un **100% de valoración positiva**.

Este comportamiento indica que la información suministrada por los funcionarios encargados del acompañamiento es comunicada de manera **clara, comprensible**

y adecuada, facilitando la apropiación de los contenidos históricos y culturales del museo por parte de los visitantes, independientemente de su perfil o nivel de conocimiento previo.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **estabilidad en los niveles de percepción positiva**, lo cual refleja la efectividad de las acciones adelantadas por INFIBAGUÉ en materia de fortalecimiento de las competencias comunicativas del talento humano y mejora continua en la atención al ciudadano.

En consecuencia, la claridad del lenguaje empleado durante las visitas se consolida como una **fortaleza del servicio prestado en el Museo Panóptico**, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales del Complejo Cultural y al fortalecimiento de la imagen institucional de INFIBAGUÉ ante la ciudadanía.

Qué Grado De Satisfacción General Percibe Con Su Visita Al Museo Panóptico

Es posible determinar que el 77,2% de los usuarios califica como bueno el grado de satisfacción en general con la visita al museo, el 21,5% lo califica como excelente bueno y el 1,3% lo califica como regular.

¿Que Grado de satisfacción general percibe con su visita al museo Panóptico?

377 respuestas

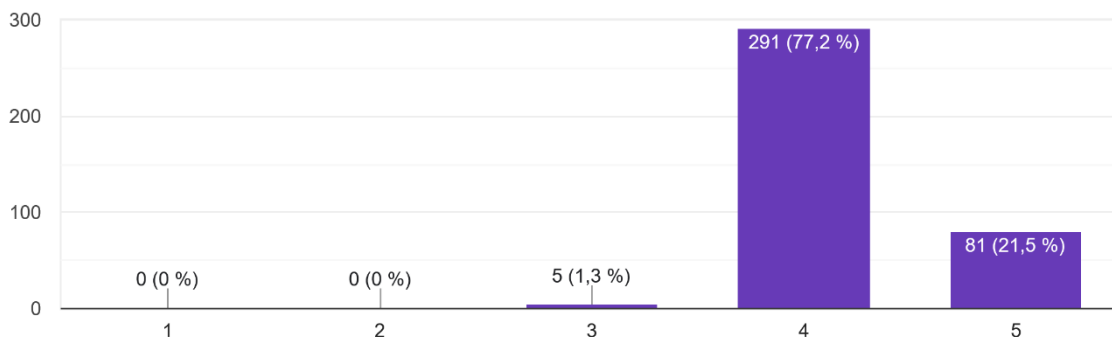


Ilustración 38 Satisfacción

Comparativo 2024-2025

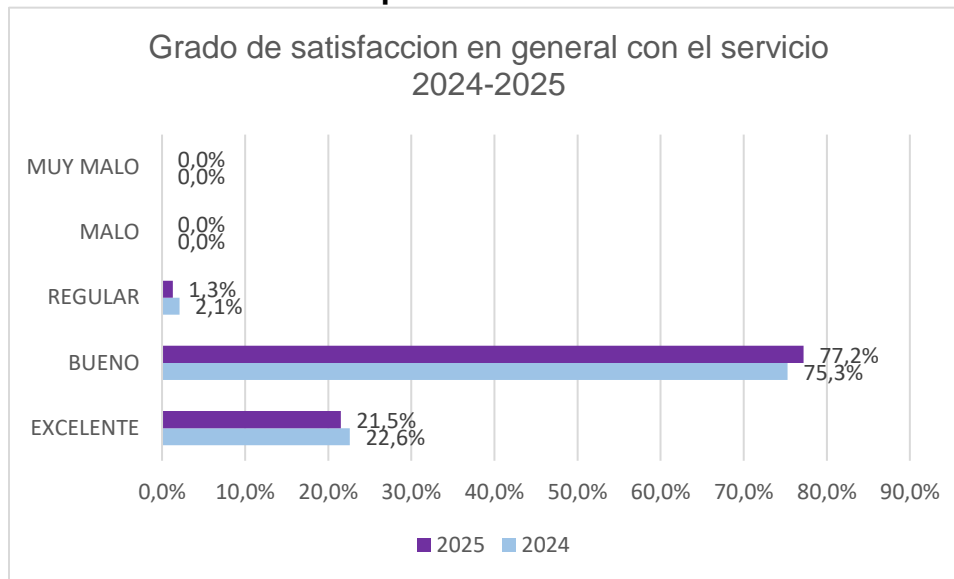


Ilustración 39 Comparativo

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una **percepción favorable frente al grado de satisfacción general de los usuarios con su visita al Museo Panóptico**. El **77,2% de los encuestados calificó este aspecto como bueno**, mientras que el **21,5% lo calificó como excelente**, lo que representa un **98,7% de valoración positiva**.

Por su parte, el **1,3% de los usuarios calificó su nivel de satisfacción como regular**, porcentaje que, aunque minoritario, se identifica como una **oportunidad de mejora**, orientada a fortalecer aspectos específicos de la experiencia del visitante, a partir del análisis de los comentarios y sugerencias recopilado durante el proceso de medición.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **estabilidad en los niveles de satisfacción general**, lo cual refleja la efectividad de las acciones implementadas por INFIBAGUÉ para el fortalecimiento del servicio cultural y la mejora continua de la atención brindada en el Museo Panóptico.

En conclusión, los resultados evidencian que la experiencia ofrecida a los visitantes del Museo Panóptico cumple de manera satisfactoria con las expectativas de la mayoría de los usuarios, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos misionales del Complejo Cultural y al fortalecimiento de la imagen institucional de INFIBAGUÉ.

En Caso De Que Se Comience A Cobrar Por La Entrada Al Museo, ¿Cuánto Estaría Dispuesto A Pagar Para Volver A Visitarlo

En caso de cobrar la entrada al museo el 44,4% de los usuarios estaría dispuesto a pagar una tarifa entre \$2.000 a \$4.000; el 21,3% una tarifa entre \$4.000 y \$6.000; el 1,6% pagaría más \$8.000; mientras que el 32,7% no estaría dispuesto a pagar.

En caso de que se comience a cobrar por la entrada al museo, ¿cuánto estaría dispuesto a pagar para volver a visitarlo?

376 respuestas

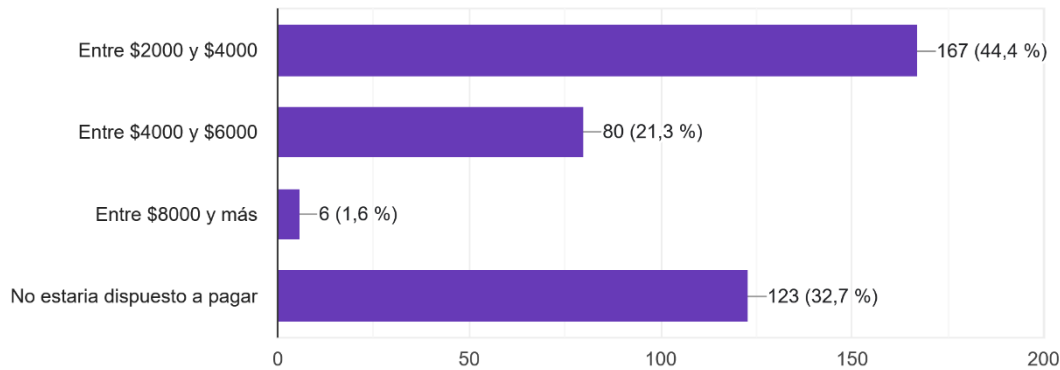


Ilustración 40 Tarifa

Comparativo 2024-2025

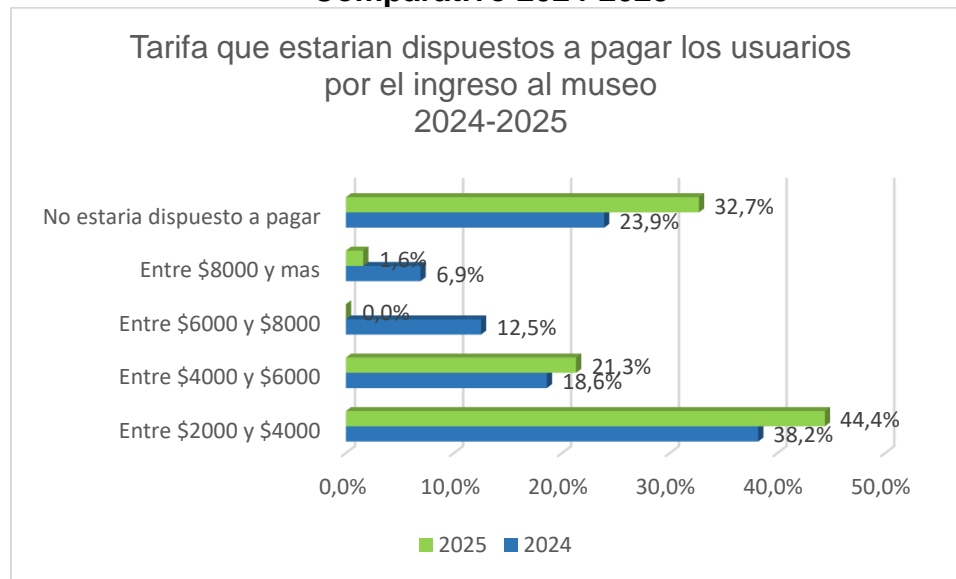


Ilustración 41 Comparativo

Análisis

De conformidad con los resultados obtenidos, se evidencia que, ante un eventual cobro por el ingreso al Museo Panóptico, la **mayoría de los usuarios manifiesta disposición de pago**, concentrándose principalmente en rangos tarifarios bajos y moderados. El **44,4% de los encuestados indicó estar dispuesto a pagar una tarifa entre \$2.000 y \$4.000**, mientras que el **21,3% asumiría una tarifa entre \$4.000 y \$6.000**, lo que representa un **65,7% de disposición favorable al pago**.

Por su parte, un **1,6% de los usuarios manifestó estar dispuesto a pagar una tarifa superior a \$8.000**, lo cual refleja un segmento minoritario con mayor capacidad o disposición de pago. No obstante, el **32,7% de los encuestados indicó no estar dispuesto a pagar por el ingreso**, aspecto que debe ser analizado cuidadosamente, considerando las condiciones socioeconómicas de los visitantes y el enfoque de acceso incluyente del servicio cultural.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una **tendencia consistente en la disposición de pago**, evidenciando que, si bien existe aceptación frente a un eventual esquema tarifario, esta se concentra en valores accesibles, lo que sugiere la necesidad de evaluar **estrategias de tarifas diferenciales, exenciones o jornadas de acceso gratuito**, con el fin de no afectar la afluencia de visitantes ni el carácter social del museo.

En consecuencia, los resultados constituyen un **insumo relevante para la toma de decisiones institucionales**, orientadas a la sostenibilidad financiera del Museo Panóptico, sin detrimento de su función cultural, educativa y social, en coherencia con los principios de accesibilidad y participación ciudadana promovidos por INFIBAGUÉ.

Conclusión

Los resultados de la medición evidencian que existe una **disposición mayoritaria de los usuarios a asumir un eventual cobro por el ingreso al Museo Panóptico**, concentrándose principalmente en rangos tarifarios accesibles. El **65,7% de los encuestados manifestó estar dispuesto a pagar una tarifa entre \$2.000 y \$6.000**, lo que refleja una valoración positiva del servicio cultural y una percepción de valor frente a la experiencia ofrecida por el museo.

No obstante, el **32,7% de los usuarios que no estaría dispuesto a pagar** pone de manifiesto la necesidad de analizar con cautela la implementación de un esquema tarifario, considerando el **carácter social, cultural e incluyente del museo**, así como las condiciones socioeconómicas de los visitantes. En este sentido, la información obtenida se constituye en un insumo relevante para la planeación financiera y estratégica del Complejo Cultural Panóptico.

Recomendación

Se recomienda que, en caso de evaluar la implementación de una tarifa de ingreso al Museo Panóptico, INFIBAGUÉ considere la adopción de un **esquema tarifario diferencial y gradual**, priorizando valores accesibles que no limiten el acceso de la ciudadanía al servicio cultural.

Adicionalmente, se sugiere establecer **jornadas de acceso gratuito**, tarifas preferenciales para población vulnerable, estudiantes, adultos mayores y residentes del municipio, así como estrategias de comunicación clara que permitan socializar el destino de los recursos recaudados, orientados al **mantenimiento, conservación y fortalecimiento del museo**.

Finalmente, se recomienda realizar un **seguimiento periódico a la percepción de los usuarios**, con el fin de evaluar el impacto del esquema tarifario sobre la afluencia de visitantes y la satisfacción general, garantizando la sostenibilidad del servicio sin afectar su función social y cultural.

Síntesis De Comentarios

- ✓ Habilitar el segundo piso
- ✓ Tener más material cultural y artístico en el museo. Habilitar más sitios de visita
- ✓ Aumentar la temática y horarios de visita para el público
- ✓ Dejar subir al segundo piso.
- ✓ Hacer exposiciones culturales y artísticas con periodicidad y tener más temáticas para el público.
- ✓ Realizar más eventos de exposición. Habilitar el segundo piso para visitantes.
- ✓ Falta más información y contextualización del territorio tolimense, es decir, falta más muestras culturales y artísticas de las regiones.
- ✓ Darle participación a los municipios para que sus stands generen mayor identificación.
- ✓ Que esta visita se obligatoria en las instituciones educativas como colegios y universidades, y también empresas. Difundir más este sitio tan hermoso y emblemático.
- ✓ Deberían tener una cafetera al interior del museo

Análisis

Del análisis de los comentarios emitidos por los visitantes del Museo Panóptico se identifican **oportunidades claras de mejora orientadas al fortalecimiento de la experiencia cultural, la ampliación de la oferta museográfica y el aprovechamiento integral de la infraestructura disponible.**

La solicitud reiterada de **habilitar el segundo piso del museo** evidencia una percepción positiva frente al potencial del espacio físico y una expectativa ciudadana de contar con **mayores áreas de exhibición y recorrido**, lo cual permitiría ampliar la oferta cultural, mejorar los flujos de visitantes y diversificar los contenidos disponibles.

Así mismo, los usuarios manifiestan la necesidad de **incrementar el material cultural y artístico**, así como de diversificar las **temáticas de las exposiciones**, incorporando de manera más visible elementos representativos del **territorio tolimense y sus regiones**. Esta percepción sugiere la importancia de fortalecer el enfoque identitario y regional del museo, como estrategia para generar mayor apropiación cultural y sentido de pertenencia.

En relación con la programación, se evidencia una expectativa frente a la **realización periódica de exposiciones, eventos culturales y artísticos**, así como la ampliación de horarios y temáticas, lo cual contribuiría a dinamizar el museo y fomentar visitas recurrentes. Este aspecto se relaciona directamente con la necesidad de consolidar al Museo Panóptico como un **espacio cultural activo y permanente**, más allá de la visita ocasional.

Adicionalmente, los comentarios reflejan la importancia de **fortalecer la participación de los municipios del departamento**, permitiendo la generación de espacios expositivos propios que promuevan la diversidad cultural y el reconocimiento regional, alineándose con los principios de inclusión y descentralización cultural.

Finalmente, se destaca la necesidad de **mejorar la difusión y articulación interinstitucional**, especialmente con instituciones educativas, universidades y empresas, como estrategia para ampliar el alcance del museo y consolidarlo como un **escenario educativo, cultural y patrimonial de referencia** para el municipio y el departamento.

En conclusión, los comentarios de los usuarios constituyen un **insumo estratégico para la formulación de acciones de mejora**, orientadas a la ampliación de espacios, fortalecimiento de la oferta cultural, dinamización de la programación y consolidación del Museo Panóptico como un eje fundamental de la gestión cultural liderada por INFIBAGUÉ.

➤ **SISTEMA DE BICICLETAS DE USO COMPARTIDO EN LA CIUDAD DE IBAGUÉ**

Para este tipo de servicio se realizaron en total 162 encuestas, las cuales fueron enviadas por medio del correo electrónico a los usuarios registrados en la aplicación Rueda por Ibagué

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta se pudo identificar que los usuarios del sistema de bicicletas corresponden en su mayoría a hombres en un 59,9%, con edades entre 18 a 35 años en un 52,5%; que el 40,1% corresponden a empleados.

1. Genero
162 respuestas

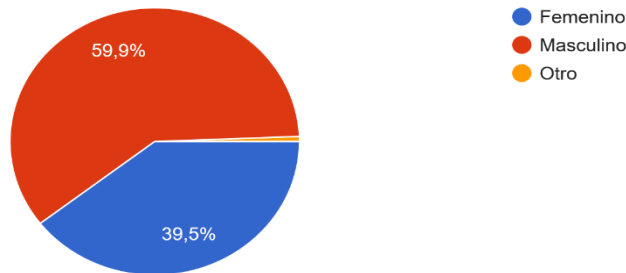


Ilustración 42 Genero

2. Edad
162 respuestas

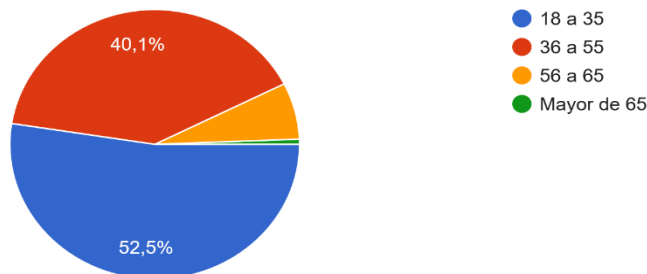


Ilustración 43 Edad

3. Ocupación
162 respuestas

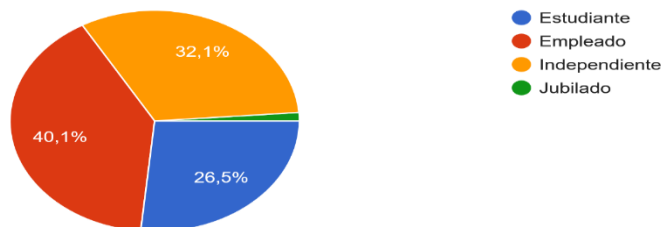


Ilustración 44 Ocupación

Que el 95,7% de los usuarios no tiene ningún tipo de discapacidad y el 4,3% presenta discapacidad visual

4. Tiene algún tipo de Discapacidad

162 respuestas

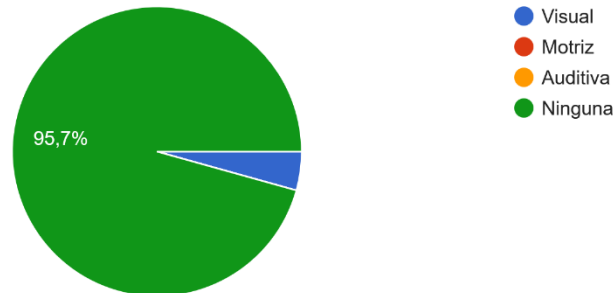


Ilustración 45 Discapacidad

Análisis

De acuerdo con la caracterización realizada a los usuarios del **Sistema de Bicicletas de Uso Compartido – Rueda por Ibagué**, se evidencia una mayor participación de hombres (59,9%) frente a las mujeres (40,1%), así como una predominancia de usuarios jóvenes entre los **18 y 35 años (52,5%)**, lo que refleja una alta aceptación del sistema en este segmento poblacional.

Así mismo, se identifica que el **40,1% de los usuarios corresponde a empleados**, lo que sugiere el uso del sistema como alternativa de movilidad para actividades laborales. En cuanto a condiciones de accesibilidad, el **95,7% de los encuestados no presenta ningún tipo de discapacidad**, información relevante para la planeación de estrategias orientadas a la inclusión y mejora continua del servicio.

En conclusión, el perfil de los usuarios del sistema Rueda por Ibagué permite orientar acciones de fortalecimiento del servicio y estrategias de promoción hacia otros grupos poblacionales, en coherencia con los objetivos de movilidad sostenible impulsados por INFIBAGUÉ.

Cómo Considera El Tiempo Requerido Para Realizar La Activación De Usuarios De La Aplicación Rueda Por Ibagué

Es posible inferir que el 45,1% de los usuarios califica como excelente el tiempo requerido para la activación de la aplicación y el 29,6% lo califica como bueno, reflejando esto una señal de versatilidad de la misma, finalmente el 12,3% lo califica como regular, el 4,9% como malo y el 8% como muy malo.

¿Cómo considera el tiempo requerido para realizar la activación de usuarios de la aplicación RUEDA POR IBAGUÉ?

162 respuestas

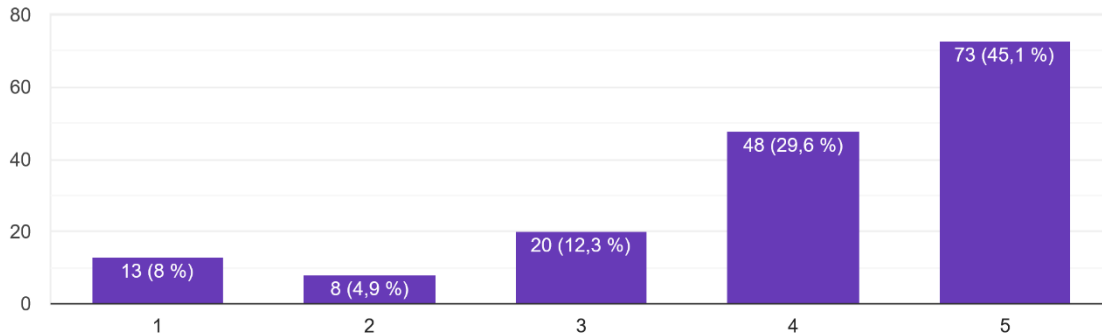


Ilustración 46 Tiempo de activación de APP

Comparativo 2024-2025

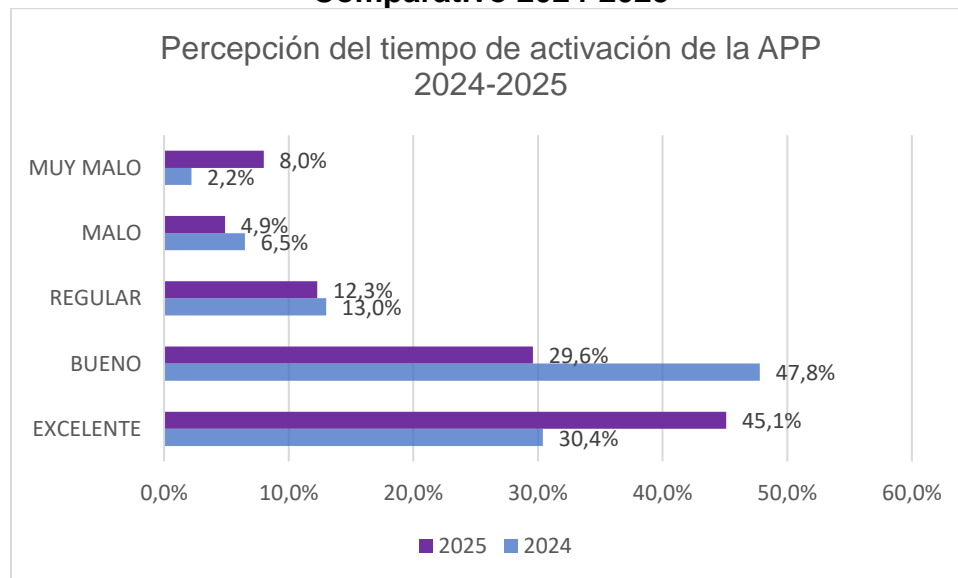


Ilustración 47 Comparativo

Análisis

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable frente al tiempo requerido para la activación de usuarios de la aplicación **Rueda por Ibagué**, dado que el **74,7%** de los encuestados lo califica entre **excelente (45,1%)** y **bueno (29,6%)**, lo cual refleja eficiencia en el proceso de activación y facilidad de acceso al servicio.

No obstante, un **20,3%** de los usuarios lo califica entre **regular (12,3%)** y **malo/muy malo (12,9%)**, lo que indica la necesidad de fortalecer acciones de mejora orientadas a la optimización de los tiempos de respuesta y la orientación al usuario durante el proceso de activación. En el comparativo 2024–2025 se observa una

mejora en las valoraciones positivas, lo que evidencia avances en la gestión operativa del sistema.

Considera Adecuada La Distribución De Las Estaciones

Es posible inferir que el 44,4% de los usuarios considera Excelente la distribución de las estaciones, el 21,6% lo califica como bueno por otro lado, el 23,5% lo considera regular, el 7,4% como malo y el 3,1% como muy malo.

¿Considera adecuada la distribución de las estaciones?

162 respuestas

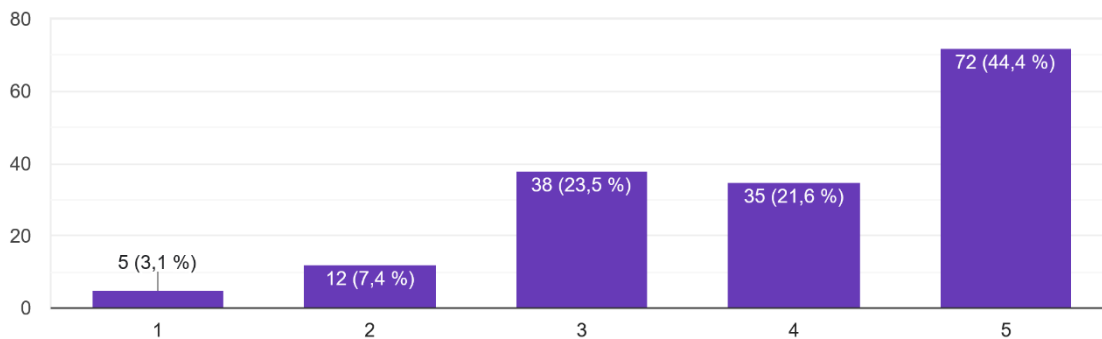


Ilustración 48 Estaciones

Comparativo 2024-2025

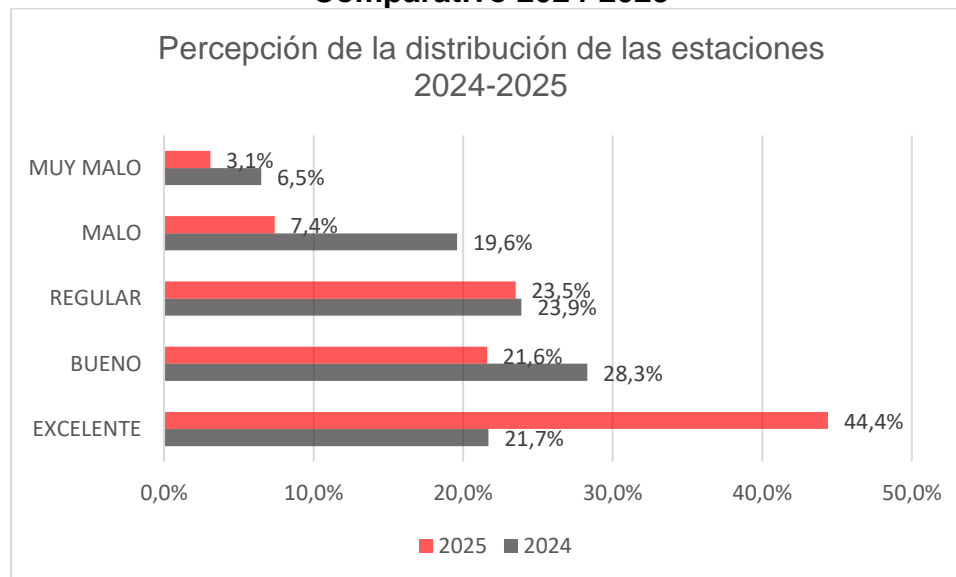


Ilustración 49 Comparativo

Análisis

Los resultados evidencian que la percepción de los usuarios frente a la distribución de las estaciones es mayoritariamente positiva, dado que el **66,0%** la califica entre

excelente (44,4%) y buena (21,6%), lo que indica una adecuada cobertura y localización del sistema en el territorio.

Sin embargo, un **33,9%** de los encuestados la califica entre **regular (23,5%) y mala/muy mala (10,5%)**, lo cual señala oportunidades de mejora relacionadas con la redistribución estratégica de estaciones y el fortalecimiento del análisis de demanda en zonas con mayor flujo de usuarios. El comparativo 2024–2025 muestra avances en la valoración excelente, evidenciando mejoras progresivas en la planificación del sistema.

Grado De Satisfacción General Con Respecto Al Servicio Del Sistema Piloto De Bicicletas De Uso Compartido En La Ciudad De Ibagué

Es posible determinar que el 55,6% de los usuarios califica como excelente el servicio del sistema, así mismo el 24,7% lo califica como bueno, lo que podría significar una gestión positiva de Infibagué al sistema de bicicletas; mientras que el 13% lo califica como regular, el 3,1% como malo y el 3,7% como muy malo.

¿Grado de satisfacción general con respecto al servicio del sistema piloto de bicicletas de uso compartido en la ciudad de Ibagué?

162 respuestas

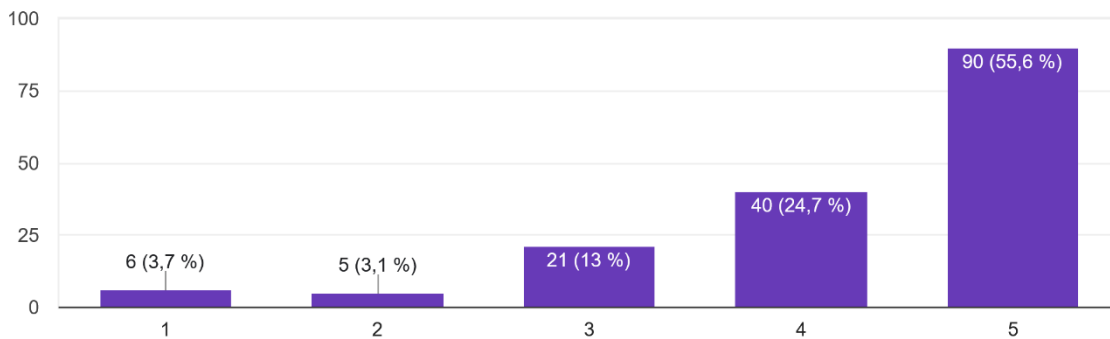


Ilustración 50 Satisfacción

Comparativo 2024-2025

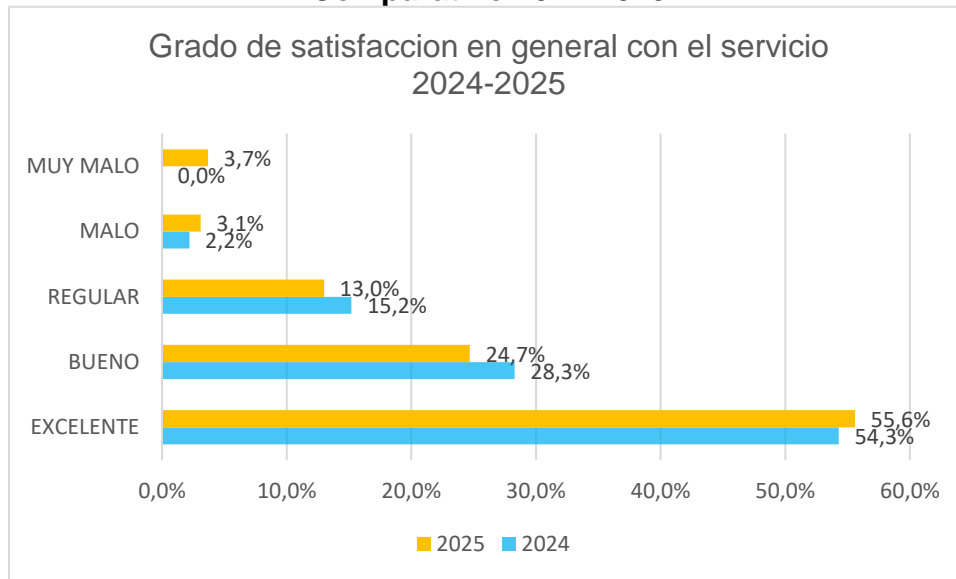


Ilustración 51 Comparativo

Análisis

Los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción general por parte de los usuarios del Sistema Piloto de Bicicletas de Uso Compartido en la ciudad de Ibagué, dado que el **80,3%** califica el servicio entre excelente y bueno, lo que refleja una gestión favorable por parte de INFIBAGUÉ. No obstante, el **19,8%** de los usuarios manifiesta percepciones entre regular y muy malo, lo cual representa una oportunidad de mejora para fortalecer aspectos operativos y de atención. El comparativo **2024–2025** muestra una tendencia positiva en la percepción del servicio, indicando avances en la consolidación y aceptación del sistema por parte de la ciudadanía.

Que Tiempo Estima Que Debería Ser El Adecuado Para El Préstamo De Las Bicicletas

El 46,9% de los usuarios considera se debería aumentar el tiempo de préstamos de las bicicletas entre 1 a 2 horas; así mismo el 38,3% considera que sea de 3 horas, mientras que el 14,8% considera que 1 hora está bien.

Que tiempo estima que debería ser el adecuado para el préstamo de las bicicletas?

162 respuestas

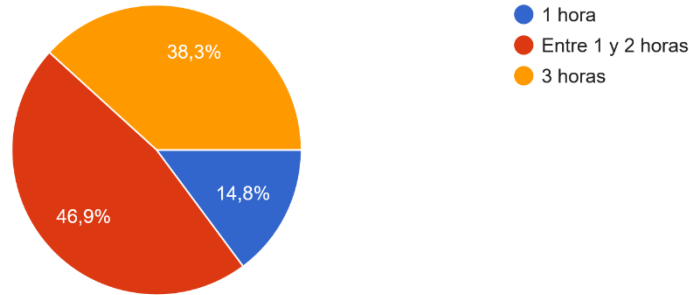


Ilustración 52 Tiempo Uso Bicicletas

Comparativo 2024-2025

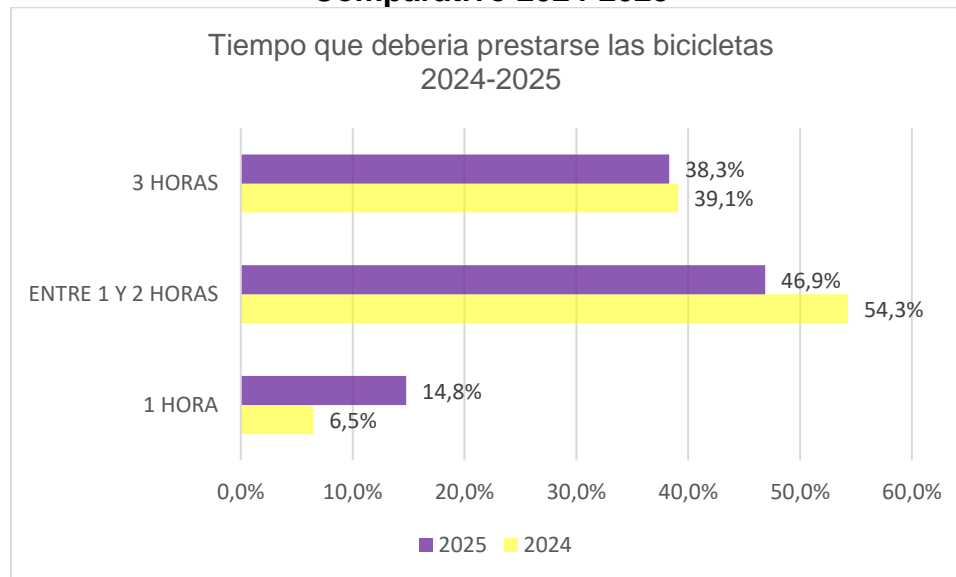


Ilustración 53 Comparativo

Análisis y Recomendación

Los resultados de la encuesta evidencian que el tiempo actual de préstamo de las bicicletas del Sistema Piloto de Bicicletas de Uso Compartido en la ciudad de Ibagué no satisface plenamente las necesidades de la mayoría de los usuarios. En efecto, **el 85,2% de los encuestados manifiesta la necesidad de ampliar el tiempo de uso**, lo cual indica una percepción generalizada de insuficiencia del esquema vigente para atender desplazamientos de carácter laboral, académico, recreativo y turístico.

De manera particular, **el 46,9% de los usuarios considera adecuado un tiempo de préstamo entre 1 y 2 horas**, lo que sugiere que un ajuste moderado permitiría mejorar la experiencia del usuario, manteniendo un equilibrio entre disponibilidad y

rotación del sistema. Así mismo, el **38,3% propone un tiempo de uso de hasta 3 horas**, reflejando una demanda significativa por mayor flexibilidad en el servicio. Por su parte, únicamente el **14,8% considera suficiente el tiempo actual de una hora**, lo que evidencia que este esquema no responde a las expectativas de la mayoría de los beneficiarios.

El comparativo 2024–2025 muestra una tendencia consistente hacia la preferencia por tiempos de préstamo más amplios, lo cual refuerza la necesidad de revisar y ajustar el modelo operativo del sistema. En este contexto, los resultados se constituyen en un insumo relevante para la mejora continua del servicio y el fortalecimiento de la movilidad sostenible en la ciudad.

En consecuencia, se recomienda técnicamente que INFIBAGUÉ evalúe la **ampliación del tiempo de préstamo estándar a un rango entre 1 y 2 horas**, como alternativa inicial, acompañada de un **esquema flexible** que permita extensiones controladas de hasta 3 horas, de acuerdo con la disponibilidad del sistema y la demanda de los usuarios. Así mismo, se sugiere implementar un **periodo piloto de seguimiento**, con indicadores de rotación, disponibilidad y satisfacción del usuario, que permita medir el impacto del ajuste y realizar las correcciones necesarias antes de su adopción definitiva.

Esta recomendación contribuirá a mejorar la percepción del servicio, optimizar su uso y consolidar el Sistema de Bicicletas de Uso Compartido como una alternativa efectiva, eficiente y sostenible de movilidad urbana en la ciudad de Ibagué.

Como Utiliza El Sistema Piloto De Bicicletas De Uso Compartido En La Ciudad De Ibagué

Es posible determinar que el 33,3, % de los usuarios utiliza el sistema de bicicletas como alternativa de movilidad y que el 31,1% lo utiliza de forma recreacional; para finalizar el 35,6% lo utiliza de las dos formas anteriores.

Utiliza el sistema piloto de bicicletas de uso compartido en la ciudad de Ibagué como:

162 respuestas

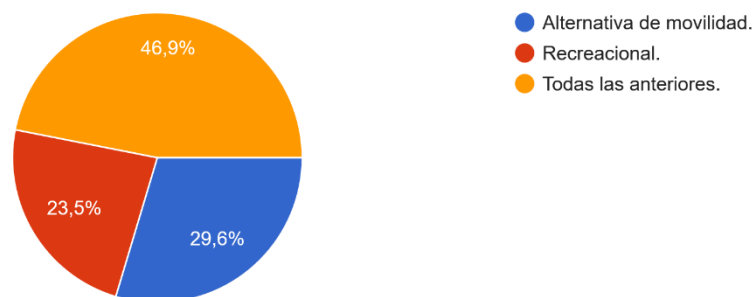


Ilustración 54 Uso del sistema

Comparativo 2024-2025

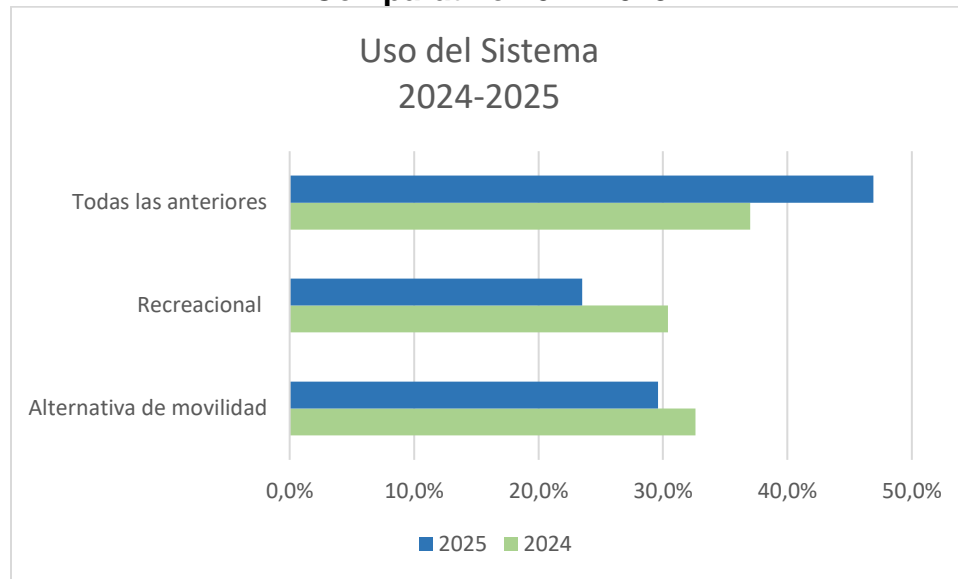


Ilustración 55 Comparativo

Análisis

Los resultados evidencian que el **Sistema Piloto de Bicicletas de Uso Compartido en la ciudad de Ibagué** cumple una **función dual** para los usuarios, al ser utilizado tanto como **alternativa de movilidad** como con fines **recreativos**. En efecto, el **33,3% de los encuestados utiliza el sistema principalmente como medio de transporte**, mientras que el **31,1% lo emplea con fines recreacionales**.

Adicionalmente, se destaca que el **35,6% de los usuarios manifiesta utilizar el sistema para ambas finalidades**, lo que refleja la **versatilidad y adaptabilidad del servicio** para atender diferentes necesidades de desplazamiento y esparcimiento. Este comportamiento evidencia que el sistema no solo contribuye a la movilidad sostenible, sino que también promueve hábitos saludables y el uso del espacio público.

En el **comparativo 2024–2025**, se observa una tendencia estable en los patrones de uso, lo que indica una **consolidación progresiva del sistema** y una apropiación por parte de la ciudadanía. En este sentido, los resultados constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones orientadas a fortalecer el sistema, optimizar su operación y diseñar estrategias diferenciadas que potencien tanto su uso funcional como recreativo.

En conclusión, el uso mixto del Sistema Piloto de Bicicletas de Uso Compartido ratifica su impacto positivo en la ciudad y su alineación con los objetivos de movilidad sostenible impulsados por INFIBAGUÉ.

➤ USUARIOS INFICREDITOS

Para este tipo de servicio se realizaron en total 209 encuestas, las cuales fueron enviadas por medio del correo electrónico a los usuarios registrados en la base de datos del programa INFICREDITOS.

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta se pudo identificar que los usuarios del programa INFICREDITOS corresponden en su mayoría a mujeres en un 69,4%, con edades entre 36 a 55 años en un 54,1%; que el 39,2% culminó sus estudios secundarios.

Genero

209 respuestas

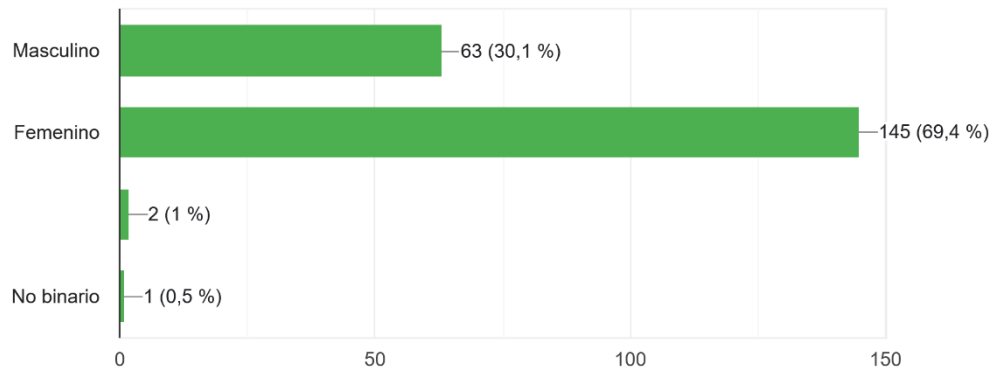


Ilustración 56 Genero

Edad

209 respuestas

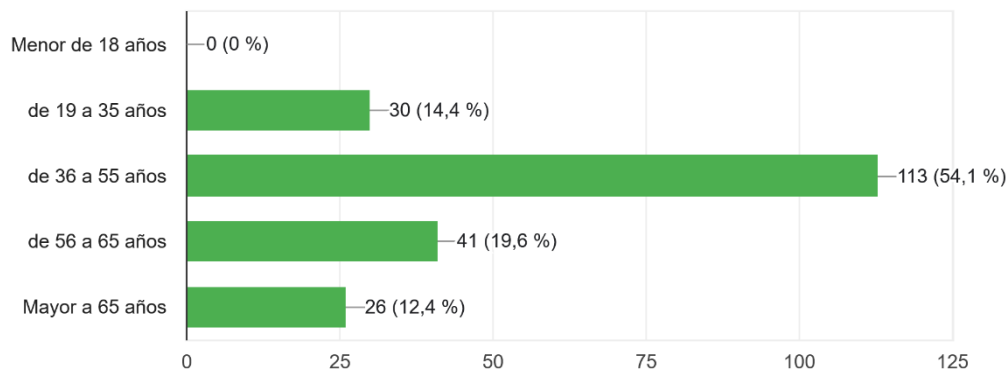


Ilustración 57 Edad

Nivel Académico

209 respuestas

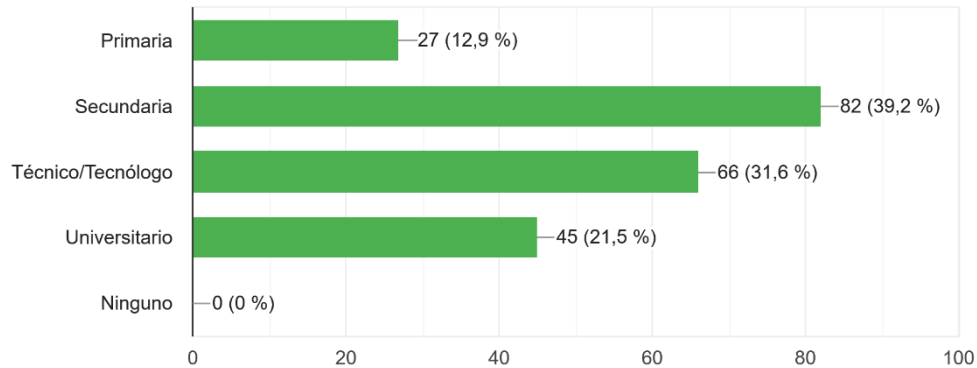


Ilustración 58 Nivel Academico

Que el 90,9% no tiene ningún tipo de discapacidad, el 6,7% tiene discapacidad visual, el 1,4% discapacidad motriz y el 1,4% discapacidad auditiva.

Tiene algún tipo de Discapacidad

209 respuestas

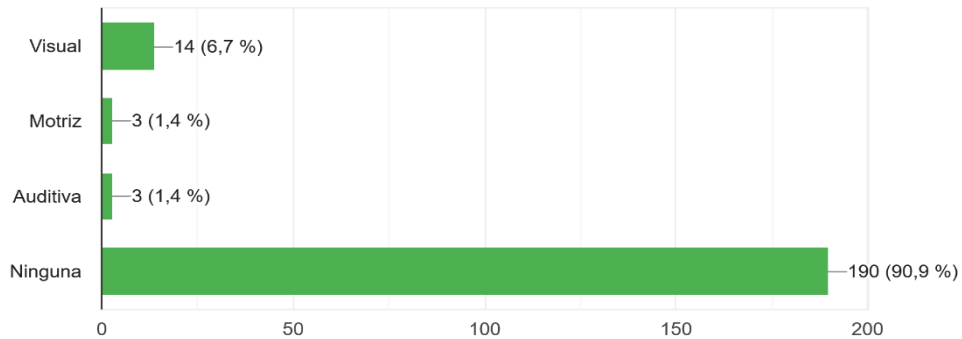


Ilustración 59 Discapacidad

Que el 47,9% de los usuarios conoció del programa por medio de referidos/mediante un tercero, el 21,1% a través de medios de comunicación, el 21,1% a través de redes sociales.

¿Cómo se enteró de los servicios de Inficreditos?

209 respuestas

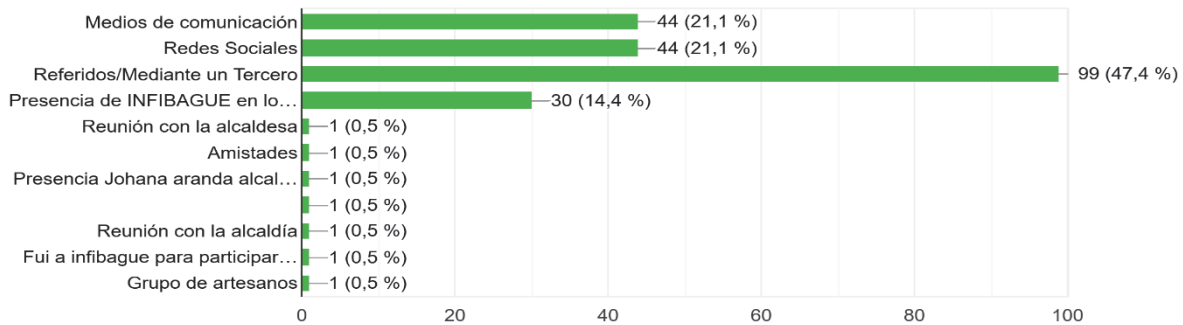


Ilustración 60 Medio de difusión

Análisis – Usuarios INFICRÉDITOS

Para el programa **INFICRÉDITOS** se aplicaron un total de **209 encuestas**, enviadas a través de correo electrónico a los usuarios registrados en la base de datos del programa, lo cual permitió realizar un ejercicio de **caracterización sociodemográfica** y de acceso a la información del servicio.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se identifica que el programa cuenta mayoritariamente con **participación femenina**, representada por un **69,4%**, lo que evidencia una alta vinculación de mujeres a este tipo de iniciativas de apoyo financiero. En cuanto al rango etario, el **54,1% de los usuarios se encuentra entre los 36 y 55 años**, lo que sugiere que el programa impacta principalmente a población en edad productiva, con responsabilidades económicas y familiares definidas.

Respecto al **nivel académico**, el **39,2% de los usuarios culminó sus estudios secundarios**, lo cual indica que el programa está siendo utilizado principalmente por personas con formación básica y media, reforzando su enfoque social y de inclusión financiera.

En relación con las **condiciones de discapacidad**, se evidencia que el **90,9% de los usuarios no presenta ningún tipo de discapacidad**; sin embargo, se registra un **9,1% de usuarios con algún tipo de discapacidad**, principalmente visual (6,7%), seguido de discapacidad motriz (1,4%) y auditiva (1,4%). Este resultado resalta la importancia de continuar fortaleciendo estrategias de accesibilidad y atención diferencial dentro del programa.

Finalmente, en cuanto a los **medios de difusión**, se observa que el **47,9% de los usuarios conoció el programa a través de referidos o terceros**, lo que refleja un alto nivel de recomendación y confianza en el servicio. Adicionalmente, el **21,1% accedió a la información por medios de comunicación** y otro **21,1% por redes**

sociales, evidenciando la relevancia de mantener y fortalecer los canales institucionales y digitales para ampliar la cobertura del programa.

En conclusión, los resultados de la caracterización permiten identificar que INFICRÉDITOS es un programa con enfoque social, alta participación femenina, adecuado alcance en población económicamente activa y una fuerte difusión a través de la voz a voz, lo cual constituye una base sólida para la formulación de estrategias de mejora continua y ampliación del impacto del programa.

Cuál de los siguientes canales brindados por INFIBAGUÉ es el que más utiliza

Es posible determinar que el 57,4% de los usuarios del programa prefiere el canal de atención presencial, así mismo el 34,4% prefiere el canal telefónico, el 8,1% la página web, el 5,7% el correo electrónico, mientras que el 1%, 1,5% prefiere las redes sociales y Whatsapp respectivamente.

Cual de los siguientes canales brindador por INFIBAGUÉ es el que mas utiliza
209 respuestas

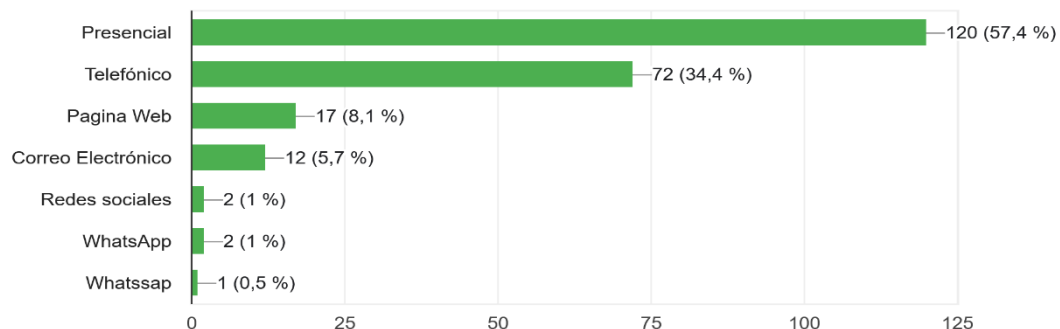


Ilustración 61 Canal utilizado

Análisis Integrado – Canales de Atención Programa INFICRÉDITOS

Los resultados de la encuesta evidencian que los usuarios del programa **INFICRÉDITOS** presentan una **alta preferencia por los canales de atención presencial (57,4%) y telefónico (34,4%)**, lo cual se encuentra estrechamente relacionado con el perfil sociodemográfico de los beneficiarios y la naturaleza financiera del programa, que requiere acompañamiento, claridad en la información y confianza en los procesos.

La baja utilización de los **canales digitales** (página web, correo electrónico, redes sociales y WhatsApp) refleja la necesidad de fortalecer su apropiación y funcionalidad, con el fin de optimizar la experiencia del usuario, mejorar la oportunidad en la atención y reducir la dependencia de los canales tradicionales. En este sentido, INFIBAGUÉ cuenta con una oportunidad de mejora para avanzar hacia un esquema de atención más eficiente, accesible y alineado con los principios de modernización institucional y atención al ciudadano establecidos en el **MIPG**.

Recomendación

Se recomienda **fortalecer la estrategia de atención multicanal del programa INFICRÉDITOS**, mediante la implementación de acciones orientadas a:

- **Optimizar y visibilizar los canales digitales**, especialmente la página web y el correo electrónico, incorporando información clara, actualizada y de fácil comprensión sobre requisitos, etapas del crédito y seguimiento a los trámites.
- **Implementar una estrategia pedagógica de apropiación digital**, dirigida a los usuarios del programa, que promueva el uso de canales no presenciales durante la etapa de orientación y seguimiento, sin reemplazar la atención presencial.
- **Estandarizar los protocolos de atención telefónica y digital**, garantizando tiempos de respuesta oportunos y trazabilidad de las solicitudes, en coherencia con la política de Atención al Ciudadano.
- **Mantener y fortalecer la atención presencial** para las etapas críticas del proceso de crédito, asegurando acompañamiento personalizado y generación de confianza, especialmente para los usuarios con menor acceso a herramientas digitales.

Estas acciones permitirán mejorar la eficiencia operativa del programa INFICRÉDITOS, fortalecer la satisfacción de los usuarios y contribuir al cumplimiento de los objetivos institucionales de INFIBAGUÉ.

¿La información Brindada por el funcionario que atendió su requerimiento fue clara completa oportuna y pertinente?

Es posible inferir que el 91,9% de los usuarios califica como excelente la claridad de la información brindada, así como el 4,8% lo califica como bueno mientras que un 2,4% lo califica como regular y el 0,5% lo califica como malo.

¿La información Brindada por el funcionario que atendió su requerimiento fue clara completa oportuna y pertinente?

209 respuestas

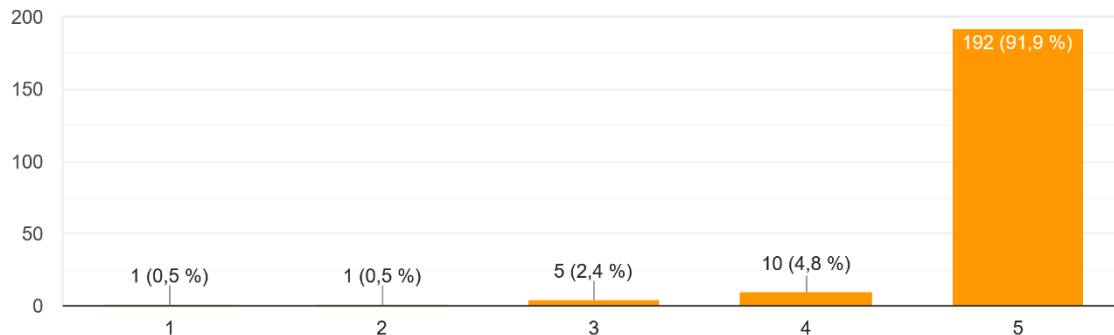


Ilustración 62 Información Brindada

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia una **percepción altamente positiva** por parte de los usuarios frente a la información brindada por el funcionario que atendió su requerimiento. El **91,9%** de los encuestados califica la información como **excelente**, y un **4,8%** como **buena**, lo que refleja un alto nivel de claridad, completitud, oportunidad y pertinencia en la atención prestada.

Este resultado indica que los funcionarios cuentan con el **conocimiento técnico y las competencias comunicativas necesarias** para orientar adecuadamente a los usuarios del programa INFICRÉDITOS, generando confianza y facilitando la comprensión de los procesos y requisitos del servicio. No obstante, un **2,4%** de los usuarios que califican la información como **regular** y un **0,5%** como **mala** evidencian oportunidades puntuales de mejora, posiblemente asociadas a casos específicos o a la complejidad de algunos requerimientos.

Conclusión

Los resultados permiten concluir que la información suministrada por los funcionarios de INFIBAGUÉ en el marco del programa **INFICRÉDITOS** cumple, en términos generales, con los criterios de **claridad, completitud, oportunidad y pertinencia**, alcanzando un nivel de satisfacción superior al 96% entre las categorías excelente y buena. Este desempeño constituye una fortaleza institucional que aporta al fortalecimiento de la relación con los usuarios y a la credibilidad del programa.

Recomendación Técnica

Se recomienda **mantener y fortalecer las competencias técnicas y comunicativas del personal que atiende el programa INFICRÉDITOS**, mediante acciones como:

- **Capacitaciones periódicas** en atención al ciudadano, lenguaje claro y actualización normativa y procedimental del programa.
- **Estandarización de guías y protocolos de información**, que aseguren la uniformidad en los mensajes entregados a los usuarios, especialmente en temas de requisitos, tiempos de respuesta y condiciones del crédito.
- **Seguimiento a los casos calificados como regular o malo**, con el fin de identificar causas específicas y aplicar acciones correctivas puntuales.
- **Articulación con los canales digitales**, reforzando la coherencia entre la información brindada presencialmente y la publicada en la página web y otros medios.

Estas acciones contribuirán a sostener los altos niveles de satisfacción, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la política de **Atención al Ciudadano**.

¿Cómo percibió el trato brindado por el funcionario que su requerimiento?

El 92,3% de los usuarios del programa percibe como excelente el trato brindado por los funcionarios así mismo el 5,3% lo califica como bueno, mientras que el 1,9% lo califica como regular y el 0,5% como muy malo

¿Cómo percibió el trato brindado por el funcionario que su requerimiento?

209 respuestas

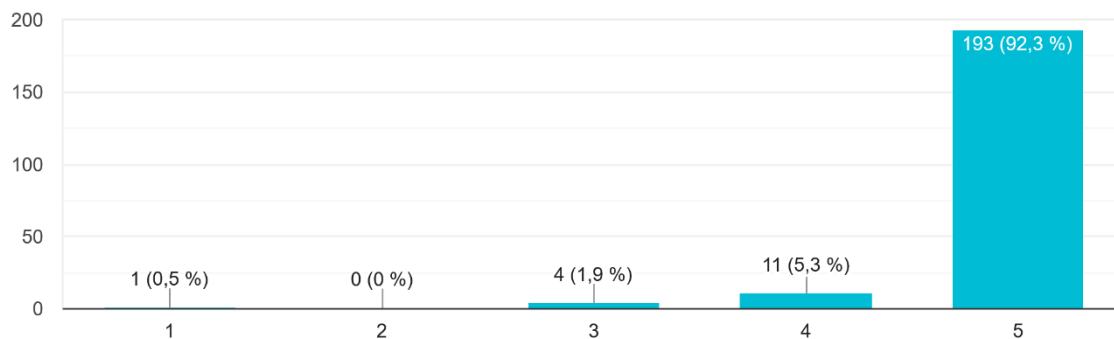


Ilustración 63 Trato Brindado

Análisis

Los resultados reflejan una **percepción altamente favorable** respecto al trato brindado por los funcionarios del programa, dado que el **92,3%** de los usuarios lo califica como **excelente** y el **5,3%** como **bueno**, evidenciando un adecuado comportamiento, respeto y orientación al usuario durante la atención.

Las calificaciones **regular (1,9%)** y **muy malo (0,5%)** corresponden a casos aislados que no inciden de manera significativa en la percepción general del servicio; no obstante, representan una oportunidad de mejora para reforzar la estandarización de la atención y el fortalecimiento continuo de las competencias en servicio al ciudadano.

¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento fue acorde con los plazos establecidos en la normatividad vigente?

El 88,5% de los usuarios califica como excelente el tiempo de respuesta a su requerimiento y el 7,7% lo califica como bueno; mientras que el 3,3% lo califica como regular y el 0,5% como muy malo.

¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento fue acorde con los plazos establecidos en la normatividad vigente?

209 respuestas

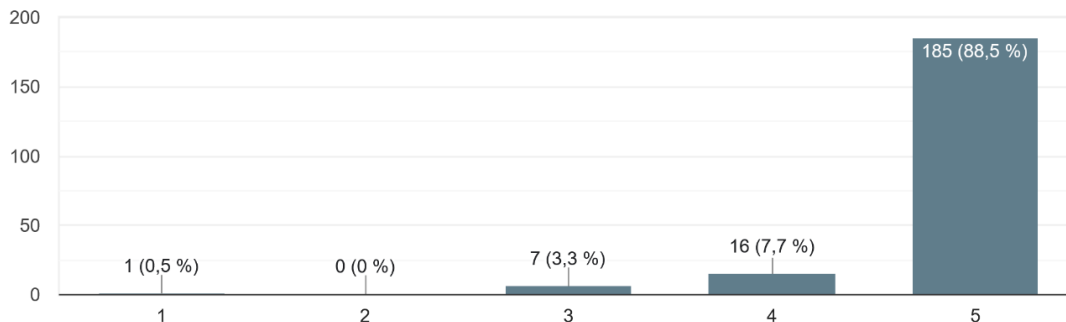


Ilustración 64 Tiempo de respuesta

Análisis

Los resultados evidencian un **alto nivel de cumplimiento de los tiempos de respuesta** establecidos en la normatividad vigente, dado que el **96,2%** de los usuarios califica este aspecto como **excelente y bueno**. Este comportamiento refleja una gestión eficiente de los procesos internos asociados a la recepción, trámite y respuesta de los requerimientos del programa, así como una adecuada articulación entre las áreas responsables.

No obstante, el **3,8%** de los usuarios que califican el tiempo de respuesta como **regular o muy malo** señala la existencia de casos puntuales en los que se presentaron demoras, posiblemente asociadas a la complejidad de algunos trámites o a situaciones operativas específicas. En este sentido, aunque el resultado consolida el tiempo de respuesta como una **fortaleza del servicio**, se hace necesario mantener el seguimiento continuo a los plazos de atención y fortalecer los mecanismos de control, con el fin de garantizar la oportunidad en la respuesta y la mejora continua.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ

Es posible determinar que el 90,4% de los usuarios del programa perciben excelente el servicio prestado por Infibagué, el 6,7% como bueno mientras que el 1,4% como regular y el 1,4% como muy malo.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ
209 respuestas

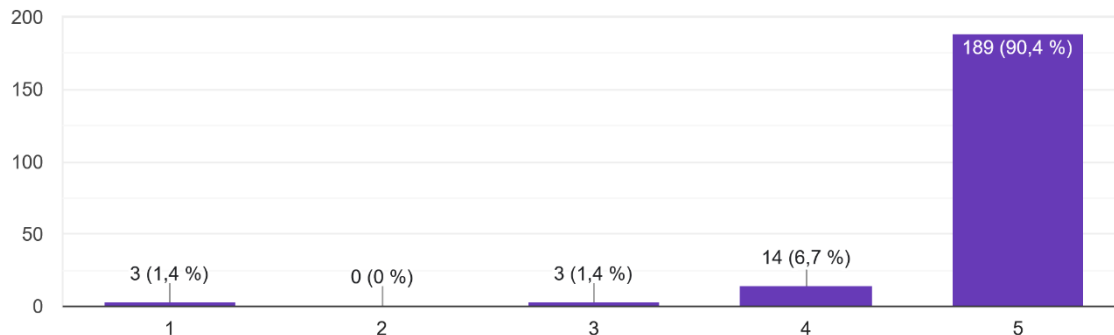


Ilustración 65 Grado de satisfacción

Análisis Técnico

Los resultados evidencian un **alto nivel de satisfacción general** de los usuarios del programa frente al servicio prestado por INFIBAGUÉ. El **90,4%** de los encuestados califica el servicio como **excelente** y el **6,7%** como **bueno**, lo que representa un **97,1% de percepción positiva**, indicador que refleja el adecuado desempeño institucional en la prestación del servicio y el cumplimiento de las expectativas de los usuarios.

Las calificaciones **regular (1,4%)** y **muy malo (1,4%)** corresponden a casos puntuales que no inciden de manera significativa en la percepción general; sin embargo, constituyen una oportunidad de mejora para fortalecer el seguimiento a situaciones específicas y continuar implementando acciones de mejora continua, en coherencia con los principios de calidad, eficiencia y enfoque al ciudadano establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Síntesis de comentarios

- ✓ Hacer más visible los beneficios de los préstamos en Infibagué, establecer métodos de pago fáciles como Nequi, Daviplata, etc, para no tener que desplazarse con el dinero de las cuotas.
- ✓ Los pagos en gana gana

- ✓ Me encantó por que le dieron la oportunidad a mi hija de tener el primer crédito de su vida
- ✓ Excelente la atención.
- ✓ Aumentar el valor de los créditos.
- ✓ Para mi un valor más alto en el crédito
- ✓ Seguir Realizando con más frecuencia las Ferias de emprendimiento
- ✓ Que nos sigan brindando la oportunidad de renovar el crédito a los emprendedores que hemos presentado buen cumplimiento en los pagos, ya que este programa ha representado una muy buena oportunidad de crecimiento mediante la financiación con una tasa de interés del 0%
- ✓ Mayor monto de préstamo
- ✓ Es muy difícil hacer los pagos ya q toca presencial y en gana gana ni conocen los convenios

Análisis Técnico – Síntesis de Comentarios Programa INFICRÉDITOS

Los comentarios emitidos por los usuarios del programa **INFICRÉDITOS** evidencian, en términos generales, una **percepción altamente positiva** del servicio, destacándose de manera reiterada la **calidad de la atención**, el impacto social del programa y la oportunidad que representa para el fortalecimiento de los emprendimientos y el acceso al primer crédito, especialmente para población joven y emprendedora.

De forma recurrente, los usuarios resaltan la **importancia del programa como mecanismo de inclusión financiera**, valorando especialmente la posibilidad de acceder a créditos con **tasa de interés del 0%** y la opción de **renovación del crédito** para quienes presentan buen comportamiento de pago, lo cual es percibido como un factor clave para el crecimiento y sostenibilidad de sus iniciativas productivas.

No obstante, los comentarios también identifican **oportunidades de mejora**, principalmente asociadas a los **mecanismos de pago** y a las **condiciones del crédito**. En este sentido, se evidencia una solicitud reiterada para la **implementación de medios de pago electrónicos** (como billeteras digitales) que faciliten el cumplimiento de las obligaciones sin necesidad de desplazamiento físico, así como la necesidad de fortalecer los convenios con puntos de recaudo externos. Adicionalmente, varios usuarios manifiestan la conveniencia de **aumentar los**

montos de los créditos, de acuerdo con las necesidades reales de los emprendedores y el buen historial de pago.

Finalmente, se destaca la solicitud de **mayor divulgación de los beneficios del programa** y el fortalecimiento de estrategias complementarias, como las **ferias de emprendimiento**, las cuales son percibidas como espacios que potencian el impacto económico y social del programa INFICRÉDITOS.

En conjunto, los comentarios confirman que el programa constituye una **fortaleza institucional de INFIBAGUÉ**, con alto reconocimiento por parte de los usuarios, y a su vez aportan insumos clave para orientar acciones de mejora enfocadas en la modernización operativa, la ampliación de beneficios y el fortalecimiento de la experiencia del usuario.

RESULTADOS USUARIOS INTERNOS

➤ ALTA DIRECCIÓN

Para este tipo de servicio las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a cada miembro del concejo directivo, del cual solo se obtuvieron 3 respuestas; finalmente es posible inferir que todos los aspectos evaluados fueron calificados en un nivel excelente.

¿cómo califica la aplicación de la ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública por parte del instituto?

3 respuestas

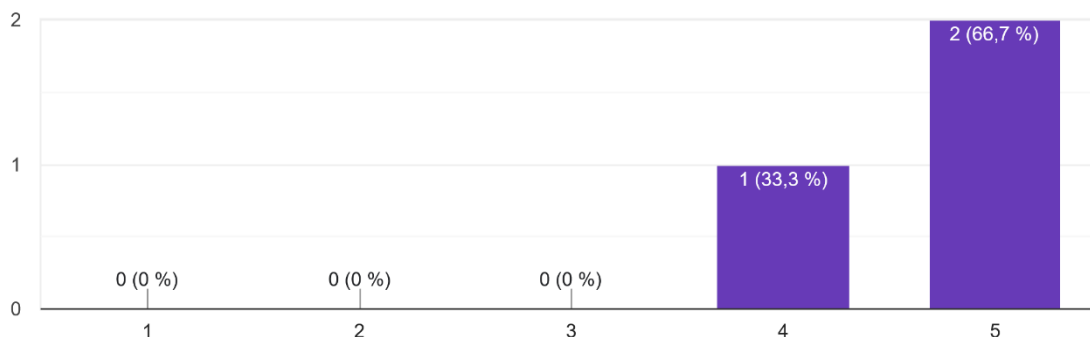


Ilustración 66 Ley de transparencia

¿Cómo percibe el beneficio que recibe la comunidad de Ibagué en función de los proyectos desarrollados por el instituto?

3 respuestas

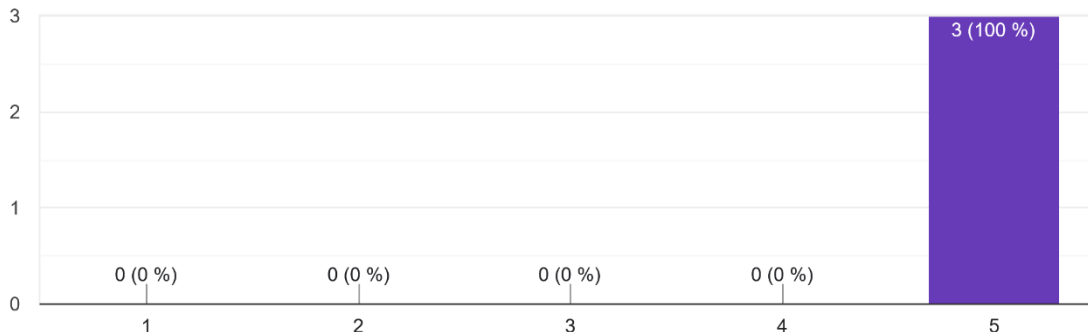


Ilustración 67 Beneficio que recibe la comunidad

¿Cómo califica el cumplimiento de los proyectos, programas, metas e indicadores a cargo del instituto contemplados en el plan de desarrollo municipal?

3 respuestas

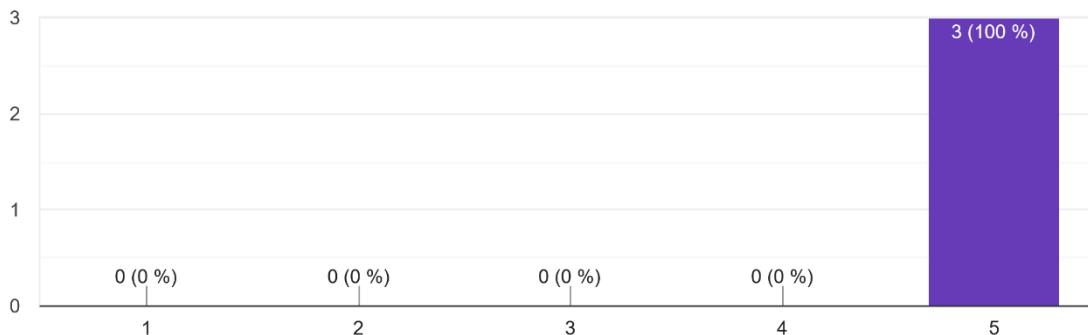


Ilustración 68 Cumplimiento de los proyectos

¿Cómo considera el aporte para el desarrollo de la ciudad, mediante todos los proyectos que ejecuta infibague?

3 respuestas

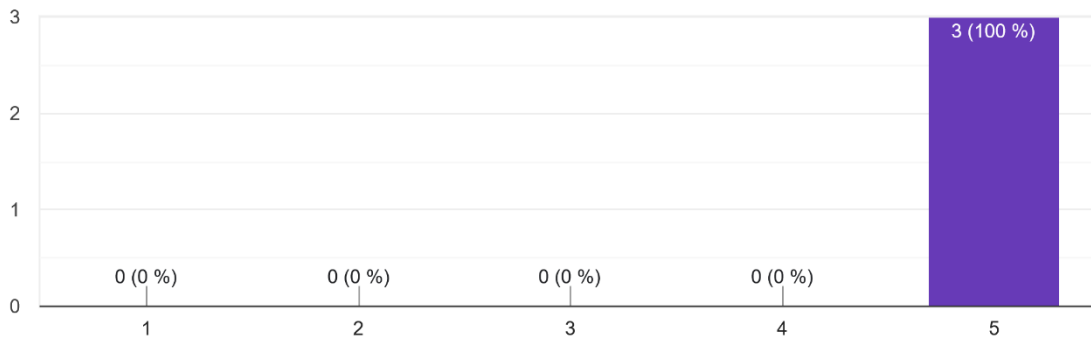


Ilustración 69 Aporte al desarrollo de la ciudad

grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por Infibagué

3 respuestas

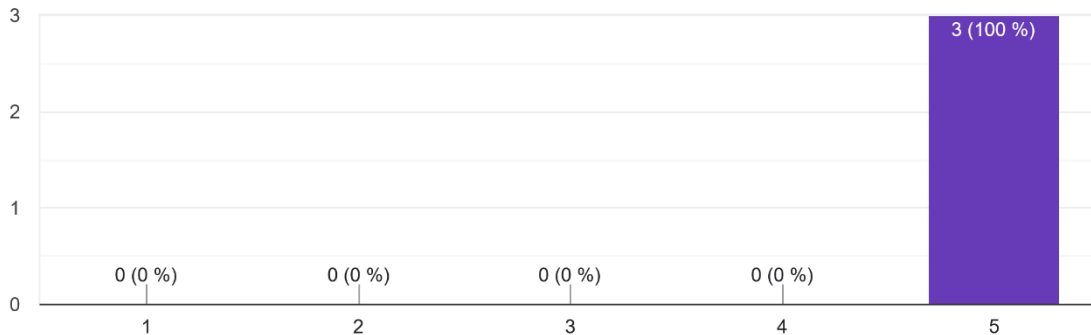


Ilustración 70 Grado de satisfacción

Análisis Técnico – Usuarios Internos (Alta Dirección)

En el marco del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, y como insumo para la medición del desempeño institucional y el fortalecimiento de la dimensión de **Direccionamiento Estratégico y Planeación**, se aplicó encuesta a los miembros del **Consejo Directivo** de INFIBAGUÉ, obteniéndose **tres (3) respuestas**.

Los resultados evidencian una **calificación del 100%** en nivel “Excelente” en todos los criterios evaluados, relacionados con la **aplicación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública**, la **percepción del beneficio generado a la comunidad de Ibagué por los proyectos ejecutados**, el **cumplimiento de programas, metas e indicadores definidos en el Plan de Desarrollo Municipal**, el **aporte institucional al desarrollo de la ciudad** y el **grado de satisfacción general con el servicio prestado por el Instituto**.

➤ **PLAZAS DE MERCADO – ADJUDICATARIOS**

Para este tipo de usuarios se realizaron en total 310 encuestas a través de visitas presenciales en las 5 plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, distribuidas de la siguiente manera:

309 respuestas

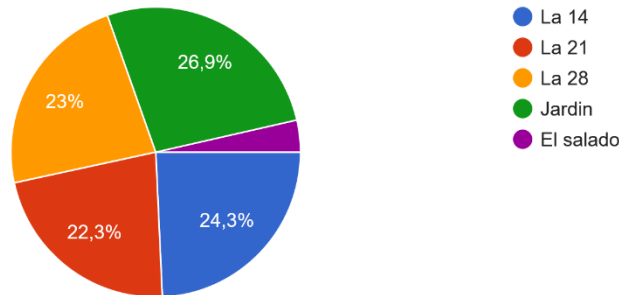


Ilustración 71 Ubicación de plaza

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta, se pudo identificar que los adjudicatarios de las plazas de mercado corresponden en su mayoría a mujeres en un 57,1%, con edades entre 56 a 65 años en un 34,2%; que el 55,2% culminaron su nivel educativo en la primaria.

1. Genero
310 respuestas

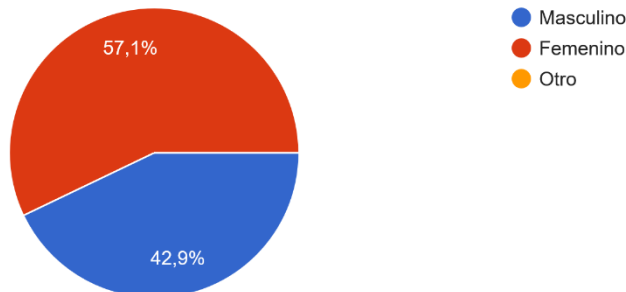


Ilustración 72 Genero

2. Edad

310 respuestas

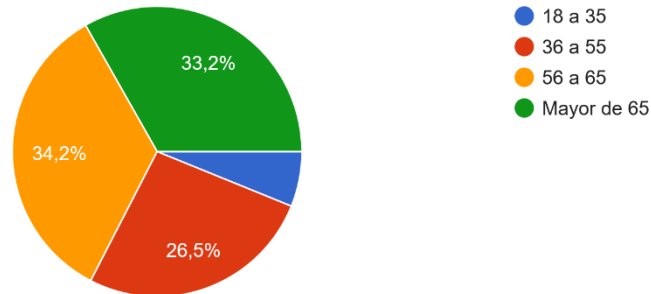


Ilustración 73 Edad

3. Nivel Académico

310 respuestas

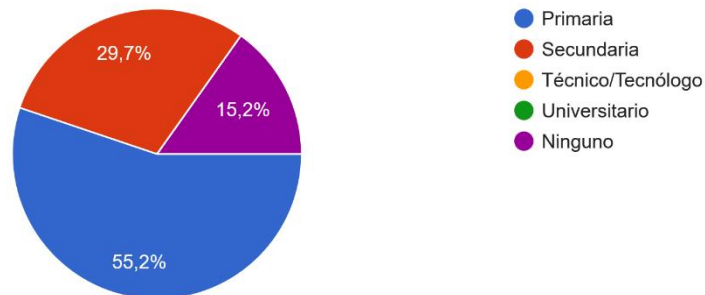


Ilustración 74 Nivel Educativo

Que el 99,7% de los adjudicatarios de las plazas de mercado no tienen ningún tipo de discapacidad y el 0,3% tiene discapacidad auditiva.

4. Tiene algún tipo de discapacidad

308 respuestas

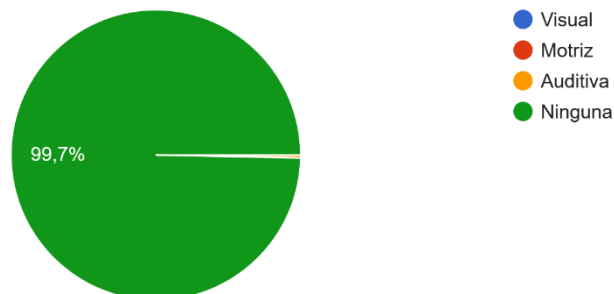


Ilustración 75 Discapacidad

Que el canal de pago más utilizado es a través de Efecty por un 84,8% de los adjudicatarios y el 15,2% prefiere el PDA con los administradores de la plaza.

5. ¿Cuál de los siguientes canales de pago brindados por INFIBAGUE es el que más utiliza?

310 respuestas

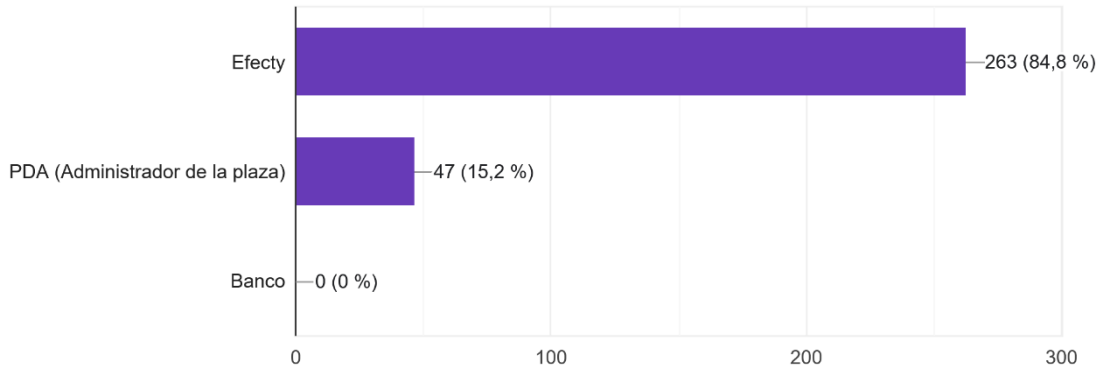


Ilustración 76 Canales de pago

Análisis Técnico – Caracterización de Usuarios Plazas de Mercado – Adjudicatarios

En desarrollo del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, específicamente en la dimensión de **Gestión con Valores para Resultados** y el componente de **Caracterización de Grupos de Valor**, INFIBAGUÉ realizó un total de **310 encuestas presenciales** a adjudicatarios de las plazas de mercado de la ciudad de Ibagué, como insumo para la mejora continua de la prestación del servicio y la toma de decisiones basada en evidencia.

Los resultados de la caracterización permiten identificar que la población adjudicataria se concentra mayoritariamente en **mujeres (57,1%)**, lo cual evidencia una participación significativa de este grupo poblacional en la dinámica económica de las plazas de mercado, aportando a los enfoques de **equidad e inclusión** promovidos por el MIPG. En cuanto al rango etario, se observa una mayor participación de personas entre **56 y 65 años (34,2%)**, lo que refleja un perfil poblacional adulto, con experiencia en la actividad comercial, pero que a su vez demanda acciones institucionales orientadas a la sostenibilidad del relevo generacional.

Respecto al **nivel educativo**, el **55,2% de los adjudicatarios cuenta con formación en primaria**, lo cual constituye un insumo relevante para el diseño de estrategias de **comunicación clara, asistencia técnica y acompañamiento institucional**, alineadas con los principios de accesibilidad y enfoque diferencial. Adicionalmente, se evidencia que el **99,7% de los usuarios no presenta ningún tipo de discapacidad**, mientras que un porcentaje mínimo reporta discapacidad

auditiva, lo cual permite orientar acciones focalizadas de atención inclusiva sin afectar la cobertura general del servicio.

los resultados de la caracterización aplicada a **310 usuarios** evidencian que el **84,8 %** utiliza el canal de pago **Efecty**, mientras que el **15,2 %** realiza sus pagos a través del **PDA administrado por la plaza**, sin uso del canal bancario. Esta situación refleja una **alta concentración en canales presenciales**, lo cual responde al perfil de los usuarios, pero evidencia oportunidades de mejora en la **diversificación de medios de pago y fortalecimiento de canales digitales**.

Desde la perspectiva, se identifican avances en la atención al grupo de valor; sin embargo, persisten retos asociados a la **racionalización de procesos, modernización del servicio y mejora de la experiencia del usuario**, aspectos clave para el fortalecimiento del componente y el cierre de brechas en la gestión institucional.

En términos generales, la información recopilada constituye una **línea base técnica** para la formulación de acciones de mejora en el marco del **Plan de Acción Institucional**, contribuyendo al fortalecimiento de la gestión pública, la sostenibilidad de las plazas de mercado y el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

LA INFORMACIÓN BRINDADA POR LOS FUNCIONARIOS ES CLARA OPORTUNA Y PERTINENTE

Es posible inferir que el 95,2% de los adjudicatarios califica como buena la calidad y pertinencia de la información recibida por parte de los funcionarios de Infibagué; por otro lado, un 4,8% califica como regular, se recomienda realizar programas de capacitación en lenguaje claro, para mejorar la situación.

¿La información Brindada por los funcionarios de INFIBAGUE es clara completa oportuna y pertinente?

310 respuestas

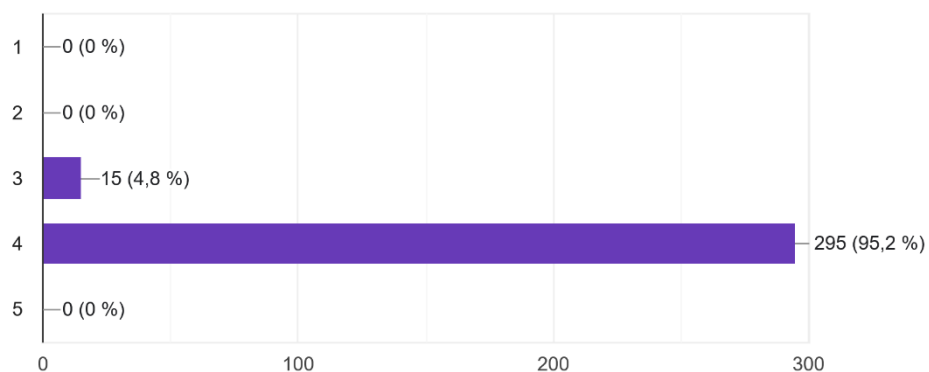


Ilustración 77 Información Clara

Análisis

Los resultados evidencian que la **información suministrada por los funcionarios de INFIBAGUÉ** es percibida de manera mayoritariamente positiva por los adjudicatarios, dado que el **95,2 %** la califica como clara, oportuna y pertinente. Este comportamiento refleja una adecuada aplicación de los principios de **transparencia, accesibilidad y orientación al ciudadano**, específicamente en los componentes de **Servicio al Ciudadano y Comunicación Institucional**.

Sin embargo, la existencia de un **4,8 % de percepción regular** indica oportunidades de mejora relacionadas con la estandarización del mensaje institucional y el uso de **lenguaje claro**, lo cual puede incidir en la comprensión de trámites, condiciones y responsabilidades por parte de los usuarios. Atender esta brecha contribuirá a fortalecer la calidad del servicio, mejorar la experiencia del ciudadano y elevar los niveles de cumplimiento en los criterios evaluados, asociados a atención, transparencia y gestión de la información.

Cómo Percibe El Trato Brindado Por Los funcionarios De Infibagué

Es posible determinar que el 99,7% de los adjudicatarios califica como bueno y un 0,3% como regular el trato recibido por parte de los funcionarios de Infibagué.

¿Cómo percibe el trato brindado por los funcionarios de INFIBAGUÉ?

310 respuestas

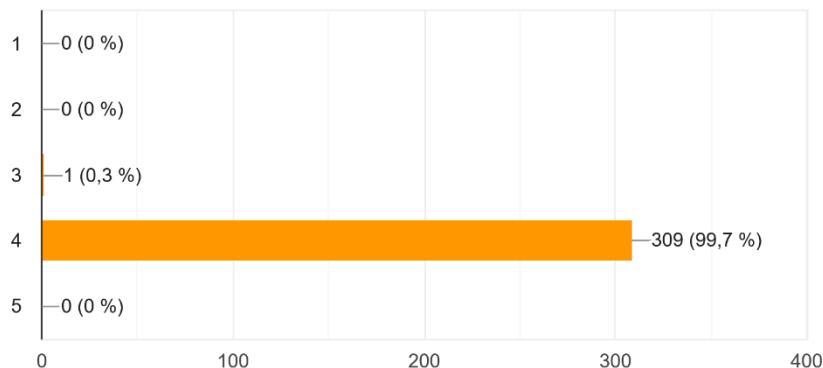


Ilustración 78 Trato

Análisis

Los resultados evidencian una **percepción altamente favorable** frente al trato brindado por los funcionarios de INFIBAGUÉ, dado que el **99,7 % de los adjudicatarios** lo califica como bueno, lo cual refleja un adecuado cumplimiento de los principios de **respeto, amabilidad y enfoque al ciudadano**.

El **0,3 % de calificación regular** no representa una afectación significativa, pero sí constituye una oportunidad de mejora para reforzar la **atención**, mediante acciones de sensibilización y fortalecimiento de competencias blandas del personal, lo cual contribuirá a mantener altos niveles de satisfacción y mejorar el desempeño institucional.

Tiempo De Respuesta A Su Requerimiento

Que el 76,1% de los adjudicatarios califica como bueno el tiempo de respuesta a los requerimientos presentados a lo largo del 2025, siendo esta una señal de compromiso con la atención al ciudadano de la dependencia; mientras tanto un 23,9% lo califica como regular situación que deberá ser revisada por la dependencia para mejorar los tiempos de atención.

¿El Tiempo de respuesta a su requerimiento es acorde con el plazo de la normatividad vigente?

310 respuestas

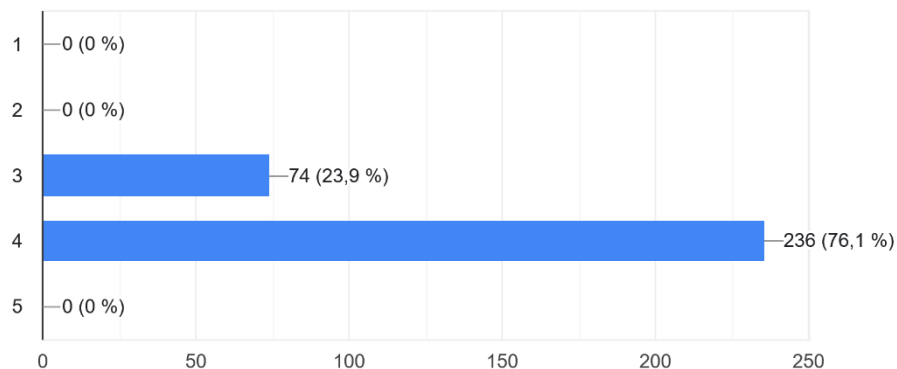


Ilustración 79 Tiempo de respuesta

Análisis

La percepción de los adjudicatarios frente al tiempo de respuesta indica que **más de tres cuartas partes (76,1%)** consideran adecuada la atención recibida durante 2025, lo que permite evidenciar un **funcionamiento operativo favorable** en la gestión de los requerimientos ciudadanos y un nivel de respuesta acorde con los estándares institucionales de atención.

No obstante, el **23,9 % de calificaciones en nivel regular** constituye una **alerta de mejora**, asociada posiblemente a cargas operativas, trámites internos o canales de atención con mayores tiempos de gestión. Este resultado sugiere la necesidad de **revisar y optimizar los procesos internos**, con el fin de fortalecer la oportunidad en la respuesta, mejorar la experiencia del ciudadano y elevar el desempeño institucional.

Cómo Califica El Servicio Prestado Por El Personal De Aseo Y Vigilancia En La Plaza De Mercado

Que el 82,6% de los adjudicatarios califica como regular el servicio de aseo y vigilancia prestado en las plazas de mercado, situación que deberá revisarse con las diferentes entidades responsables, teniendo en cuenta el sector y problemática que rodea cada plaza, finalmente un 17,4% lo califican como Bueno.

¿Cómo califica el servicio prestado por el personal de Aseo y Vigilancia en la plaza de mercado?

310 respuestas

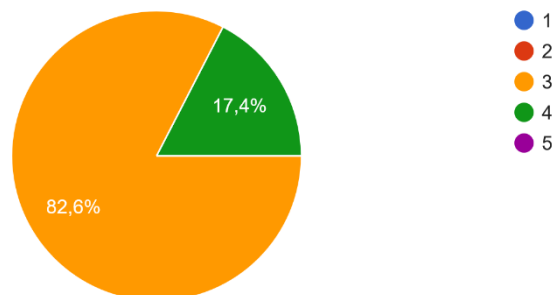


Ilustración 80 Aseo y Vigilancia

Análisis

La valoración del servicio de **aseo y vigilancia** en las plazas de mercado evidencia una **percepción mayoritariamente intermedia**, dado que el **82,6% de los adjudicatarios lo califica como regular**, lo cual indica que las acciones implementadas resultan **insuficientes para responder de manera integral a las condiciones operativas y de entorno** de estos espacios.

Este resultado sugiere que los factores externos asociados al **contexto urbano, la ocupación del espacio público, la afluencia de vendedores informales y las dinámicas propias de cada plaza** inciden de forma directa en la percepción del servicio, más allá de la ejecución contractual del mismo. El porcentaje restante (**17,4%**) que lo califica como bueno refleja avances puntuales, pero no consolidados, lo que hace necesario **fortalecer la articulación interinstitucional**, revisar los esquemas de prestación del servicio y focalizar acciones diferenciales por plaza, en concordancia con los principios de gestión por resultados y mejora continua.

Como Califica El Mecanismo De Facturación De Infibagué

Es posible determinar que el 100% de los adjudicatarios califica como bueno el mecanismo de facturación utilizado por Infibagué.

¿ Cómo califica el mecanismo de facturación de INFIBAGUÉ?

310 respuestas

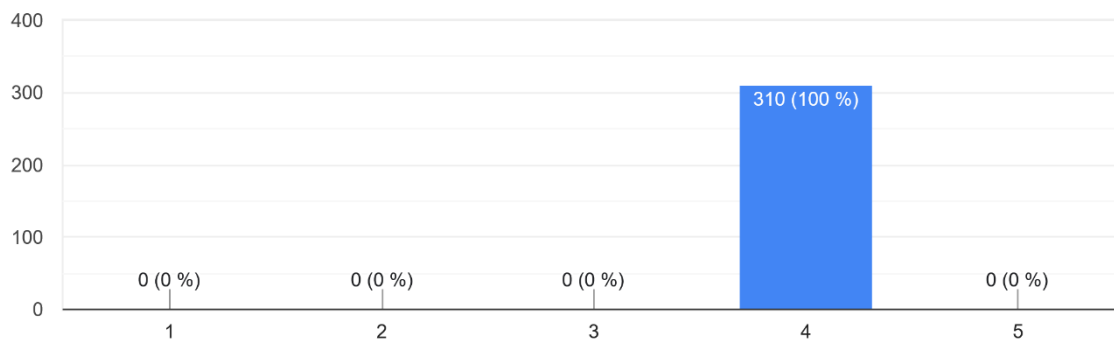


Ilustración 81 Facturación

Análisis

La evaluación del **mecanismo de facturación de INFIBAGUÉ** refleja un **nivel de aceptación total por parte de los adjudicatarios**, dado que el **100% lo califica como bueno**, lo que evidencia que el proceso es **funcional, comprensible y adecuado para el cumplimiento de las obligaciones económicas** asociadas al servicio.

Este resultado indica que el mecanismo implementado garantiza **claridad en la información, oportunidad en la emisión y facilidad de comprensión**, contribuyendo a la **transparencia administrativa y a la confianza del usuario**. Asimismo, se consolida como una práctica que soporta el fortalecimiento del relacionamiento con los adjudicatarios y la eficiencia en la gestión operativa orientados a la prestación efectiva del servicio y la satisfacción del ciudadano.

Grado De Satisfacción General Con Respecto Al Servicio Prestado Por Infibagué

Es posible determinar que el 50,6% y el 49,4% de los adjudicatarios califica como excelente y bueno el grado de satisfacción con el servicio prestado por Infibagué.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUE

310 respuestas

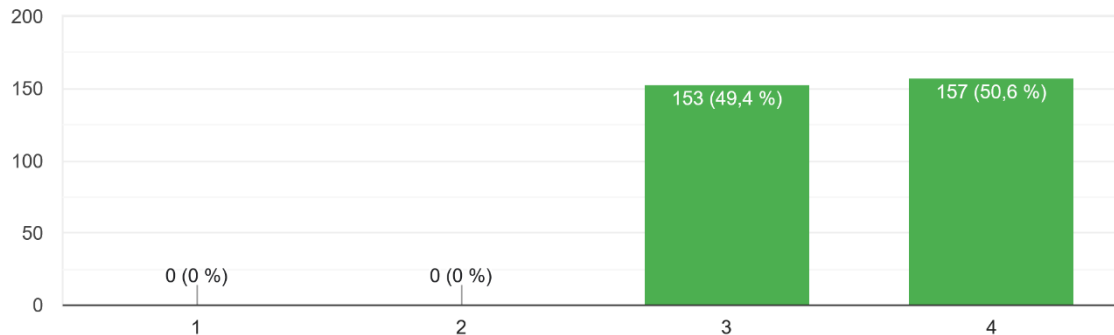


Ilustración 82 Satisfacción

Análisis

El grado de satisfacción general de los adjudicatarios frente al servicio prestado por INFIBAGUÉ presenta una **valoración altamente favorable**, en la medida en que la totalidad de los encuestados lo califica entre **excelente (50,6%) y bueno (49,4%)**. Este resultado evidencia un **adecuado desempeño institucional en la gestión del servicio**, así como en la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios.

La ausencia de calificaciones negativas sugiere que los procesos asociados a la prestación del servicio se desarrollan de manera **consistente, confiable y alineada con los principios de calidad, eficiencia y orientación al ciudadano**. No obstante, la distribución equilibrada entre las categorías excelente y bueno indica la **oportunidad de fortalecer acciones de mejora continua**, orientadas a elevar la percepción del servicio hacia niveles de excelencia sostenida.

Síntesis De Comentarios

- ✓ Mejorar la infraestructura física de la plaza, recuperar el espacio público invadido por ventas ambulantes
- ✓ Arreglar techos y cubiertas de la plaza. Aumentar el personal de seguridad. Tener control sobre las ventas callejeras que afectan el comercio interno de la plaza
- ✓ Gestionar la prestación adecuada de acueducto y alcantarillado. Fumigar contra plagas (roedores e insectos)
- ✓ Adecuar las unidades sanitarias y la red de alcantarillado (está obsoleto)

Análisis de la Síntesis de Comentarios – Plazas de Mercado

Los comentarios recopilados evidencian **necesidades estructurales y operativas persistentes** en las plazas de mercado, principalmente asociadas a la **infraestructura física**, la **ocupación indebida del espacio público** y la **prestación de servicios básicos**. Las observaciones relacionadas con el deterioro de techos, cubiertas y redes de alcantarillado reflejan **limitaciones en el estado de conservación de las instalaciones**, las cuales inciden directamente en las condiciones de salubridad, seguridad y funcionalidad de los espacios.

De igual forma, la presencia de ventas ambulantes sin control y la insuficiencia del personal de seguridad afectan el **orden interno, la movilidad y la competitividad del comercio formal**, generando percepciones negativas entre los adjudicatarios. Adicionalmente, las solicitudes de fumigación y adecuación de unidades sanitarias ponen de manifiesto **riesgos sanitarios** que requieren intervención prioritaria y articulación interinstitucional.

En conjunto, estos hallazgos evidencian la necesidad de **acciones integrales de mejora**, orientadas al fortalecimiento de la infraestructura, la recuperación del espacio público y la optimización de la gestión operativa.

➤ ADJUDICATARIOS PLAZOLETA DE ARTESANOS

Para este tipo de usuarios se realizaron en total 29 encuestas de manera presencial en la plazoleta de artesanos de la ciudad de Ibagué.

De conformidad con el proceso de caracterización realizado mediante la encuesta se pudo identificar que los adjudicatarios de la plazoleta corresponden en su mayoría a mujeres en un 72,4%, con edades entre 36 a 55 años en un 58,6%; y que el 55,2% culminaron sus estudios en secundaria.

1. Genero 29 respuestas

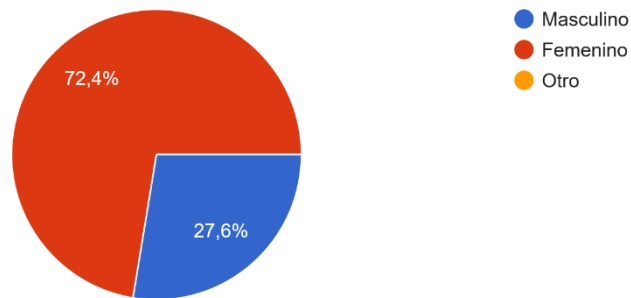


Ilustración 83 Genero

2. Edad 29 respuestas

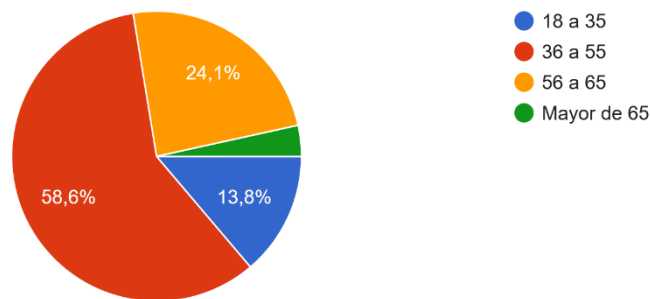


Ilustración 84 Edad

3. Nivel Académico

29 respuestas

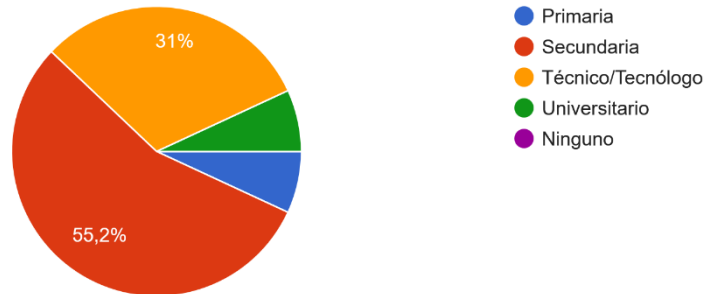


Ilustración 85 Nivel Académico

El 100% de los adjudicatarios no tiene ningún tipo de discapacidad.

4. Tiene algún tipo de discapacidad

28 respuestas

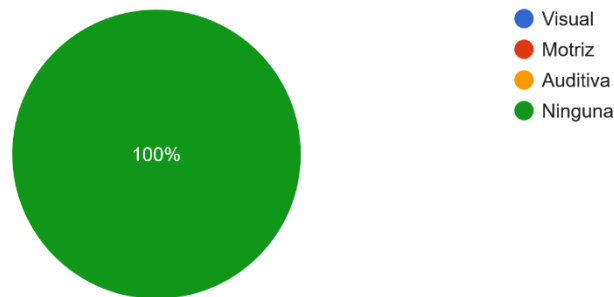


Ilustración 86 Discapacidad

Análisis Técnico – Caracterización de Usuarios

Plazoleta de Artesanos

El proceso de caracterización de los adjudicatarios de la Plazoleta de Artesanos evidencia una población mayoritariamente femenina, con predominio de personas entre los 36 y 55 años y un nivel educativo concentrado principalmente en secundaria. Este perfil refleja un grupo con experiencia productiva y arraigo en la actividad artesanal, lo cual representa una oportunidad para fortalecer estrategias de formalización, capacitación y sostenibilidad económica.

Adicionalmente, se identifica que la totalidad de los adjudicatarios no presenta condiciones de discapacidad, lo que permite inferir que las barreras de acceso actuales no se asocian a limitaciones físicas, sino a factores de tipo operativo, comercial y de fortalecimiento institucional.

Desde el enfoque del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, estos resultados aportan insumos relevantes para la **gestión con enfoque diferencial**, la

planeación de acciones de mejora orientadas al fortalecimiento del grupo de valor y la toma de decisiones basadas en evidencia, contribuyendo al cumplimiento de los lineamientos de caracterización de usuarios evaluados en el FURAG.

Cuál De Los Sigüientes Canales Brindados Por INFIBAGUE Es El Que Más Utiliza

Es posible determinar que el canal más utilizado por los adjudicatarios de la plazoleta de artesanos es el presencial por un 58,6%, seguido del telefónico por un 24,1%, la página web por un 10,3% y finalmente el correo electrónico por un 6,9%.

6. ¿Cuál de los siguientes canales brindados por INFIBAGUE es el que más utiliza?

29 respuestas

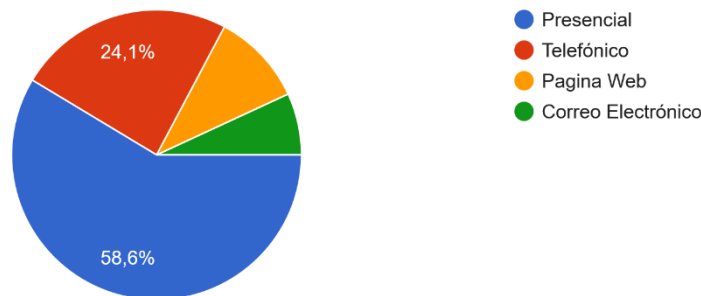


Ilustración 87 Canal de atención

Análisis – Canales de Atención Utilizados

Plazoleta de Artesanos

Los resultados evidencian una **preferencia marcada por el canal presencial**, utilizado por el 58,6% de los adjudicatarios, lo que indica la necesidad de interacción directa para la gestión de trámites y solicitudes. Este comportamiento se encuentra asociado al perfil del grupo de valor y a la naturaleza de la actividad desarrollada en la plazoleta.

De manera complementaria, el canal telefónico concentra el 24,1% de uso, posicionándose como una alternativa relevante para consultas y orientaciones generales. En contraste, los canales digitales presentan una menor apropiación, con un 10,3% correspondiente a la página web y un 6,9% al correo electrónico, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en estrategias de **transformación digital y apropiación tecnológica**.

Desde la perspectiva del **MIPG**, esta información constituye un insumo clave para la **optimización de la estrategia de atención al ciudadano**, orientando acciones de mejora que permitan equilibrar el uso de canales, fortalecer los medios virtuales y garantizar una atención oportuna.

Cuán Satisfecho Se Encuentra En La Plazoleta Cultural Y Artesanal De Ibagué

El 86,2% de los adjudicatarios se encuentra satisfecho en la plazoleta, a diferencia del 17,2% que se considera Insatisfecho y 13,4% muy insatisfecho; situación que deberá revisarse.

8. ¿Cuán satisfecho se encuentra en la plazoleta cultural y artesanal de Ibagué?

29 respuestas

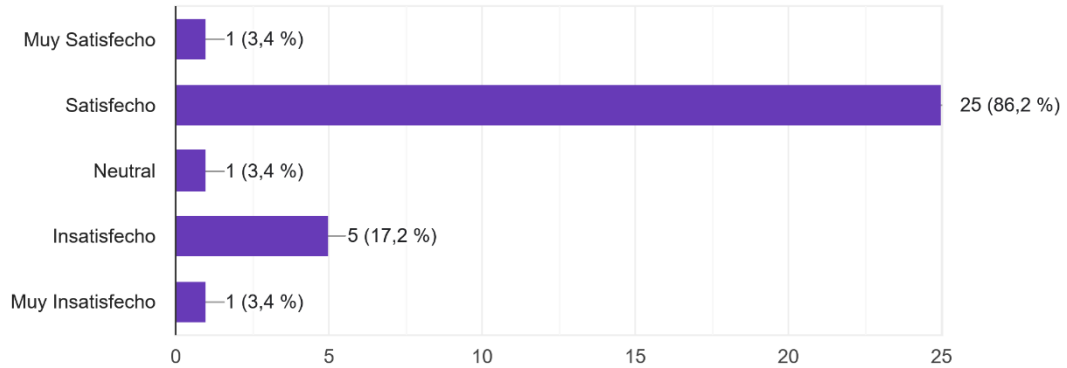


Ilustración 88 Satisfacción

Comparativo 2024-2025

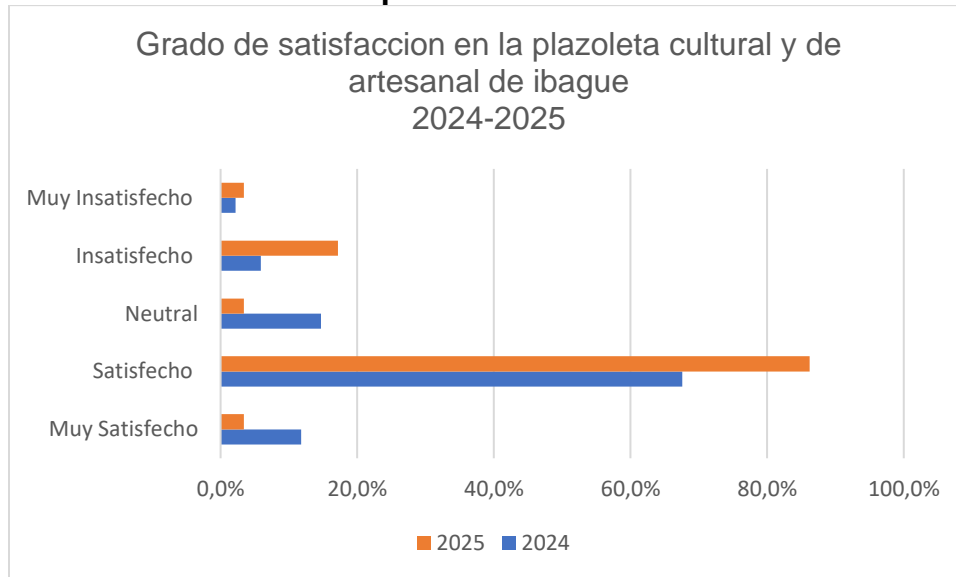


Ilustración 89 Comparativo

Análisis – Nivel de Satisfacción

Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué

Los resultados evidencian que una **mayoría significativa de los adjudicatarios manifiesta un nivel favorable de satisfacción** con respecto a su permanencia en la Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué, alcanzando el 86,2%. Este comportamiento refleja una percepción positiva frente a las condiciones generales del espacio y a la gestión institucional asociada a su funcionamiento

No obstante, se identifica un **segmento de usuarios que expresa inconformidad**, representado por quienes se consideran insatisfechos y muy insatisfechos, lo cual constituye una señal de alerta para la administración. Esta percepción negativa sugiere la existencia de brechas relacionadas con infraestructura, servicios complementarios o condiciones del entorno, aspectos que requieren un análisis específico y acciones correctivas focalizadas.

El análisis comparativo 2024–2025 permite establecer una **línea de seguimiento para la toma de decisiones**, así como la necesidad de fortalecer acciones de mejora continua, en concordancia con la Dimensión de **Gestión con Valores para Resultados** del MIPG y aportando insumos relevantes para el fortalecimiento de la mejora continua.

Cómo Califica Las Gestiones E Inversiones Adelantadas Por INFIBAGUÉ En La Plazoleta Cultural Y Artesanal De Ibagué

El 96,6% de los adjudicatarios de la plazoleta de artesano califica como regular las gestiones e inversiones realizadas por Infibagué, mientras que el 3,4% califica como bueno dicho factor; se hace necesario revisar el plan de inversiones para el año 2026 para la plazoleta.

9. ¿ Cómo califica las gestiones e inversiones adelantadas por INFIBAGUÉ en la plazoleta cultural y artesanal de Ibagué?

29 respuestas

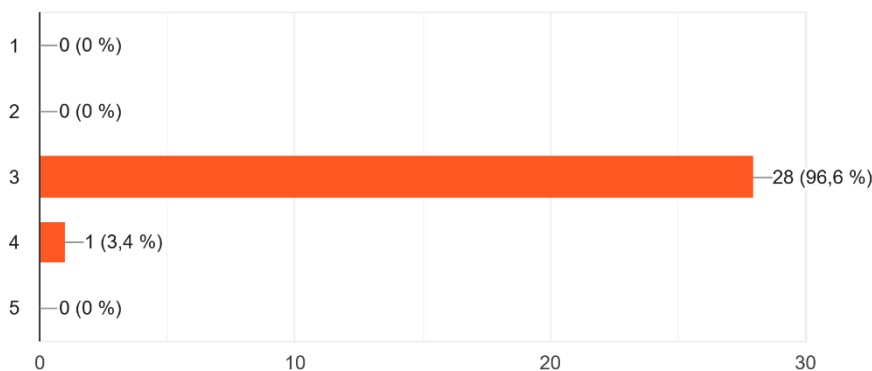


Ilustración 90 Gestiones e inversiones

Comparativo 2024-2025

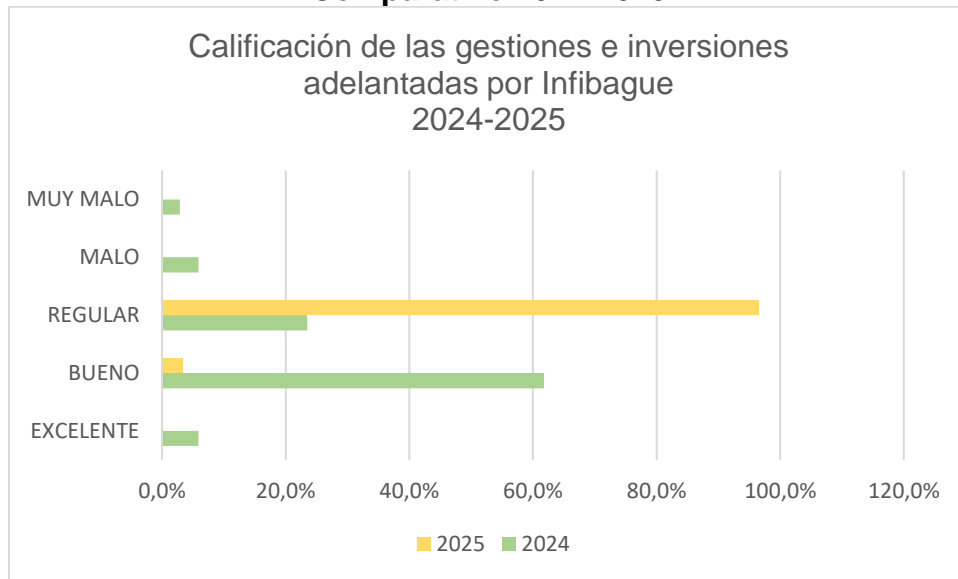


Ilustración 91 Comparativo

Análisis – Gestiones e Inversiones

Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué

La percepción de los adjudicatarios evidencia que las **gestiones e inversiones adelantadas por INFIBAGUÉ no han generado un impacto claramente visible**, dado que el 96,6% las califica en un nivel regular y solo el 3,4% las valora como buenas. Este resultado sugiere una brecha entre la ejecución institucional y la percepción del beneficio directo en la plazoleta.

Este comportamiento señala la necesidad de **revisar, priorizar y focalizar el plan de inversiones**, de manera que responda de forma más efectiva a las necesidades del territorio y fortalezca la generación de valor público. Así mismo, se recomienda incorporar estas variables como insumo para la **planeación del año 2026**, orientando las acciones a resultados medibles y perceptibles por los adjudicatarios.

Califique La Evolución De Su Negocio En Los Últimos 5 Años

Es posible inferir que el 93,1% de los adjudicatarios ha tenido una evolución buena de sus negocios mientras que el 3,4% lo califica como excelente y un 3,4% regular.

10. Califique la evolución de su negocio en los últimos 5 años
29 respuestas

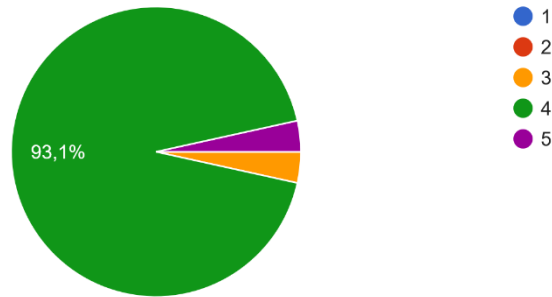


Ilustración 92 Evolución de negocio

Comparativo 2024-2025

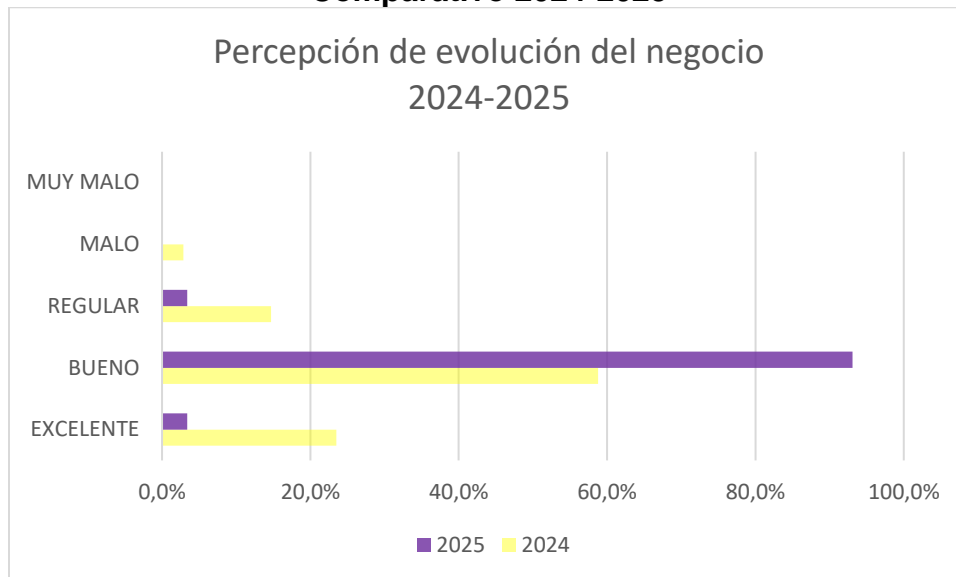


Ilustración 93 Comparativo

Análisis – Evolución del Negocio

Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué

Los resultados evidencian una **tendencia positiva y sostenida en la evolución de los negocios** de los adjudicatarios durante los últimos cinco años, considerando que el 96,5% los califica entre bueno y excelente. Este comportamiento refleja **capacidad de permanencia y adaptación económica** de los emprendimientos, a pesar de las condiciones del entorno y las limitaciones identificadas en materia de infraestructura e inversión.

Estos datos sugieren que la plazoleta constituye un **escenario favorable para la generación de ingresos y el fortalecimiento del tejido productivo local**. No obstante, el porcentaje que reporta una evolución regular (3,4%) indica la necesidad de **reforzar acciones de acompañamiento institucional**, especialmente en fortalecimiento empresarial, promoción comercial y mejoramiento de condiciones físicas, con el fin de consolidar resultados y potenciar el impacto económico en el mediano plazo.

Cómo Percibe La Atención Brindada Por Los funcionarios De INFIBAGUE

Es posible determinar que el 69% califica la atención recibida por los funcionarios de Infibagué como buena y un 20,7% la califica como regular, mientras que un 10,3% lo califica como excelente

11. ¿Cómo percibe la atención brindada por los funcionarios de INFIBAGUE?

29 respuestas

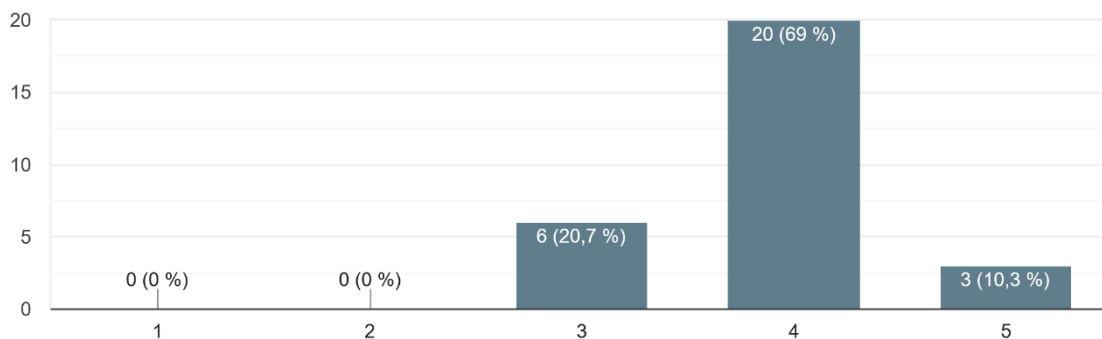


Ilustración 94 Atención

Comparativo 2024-2025

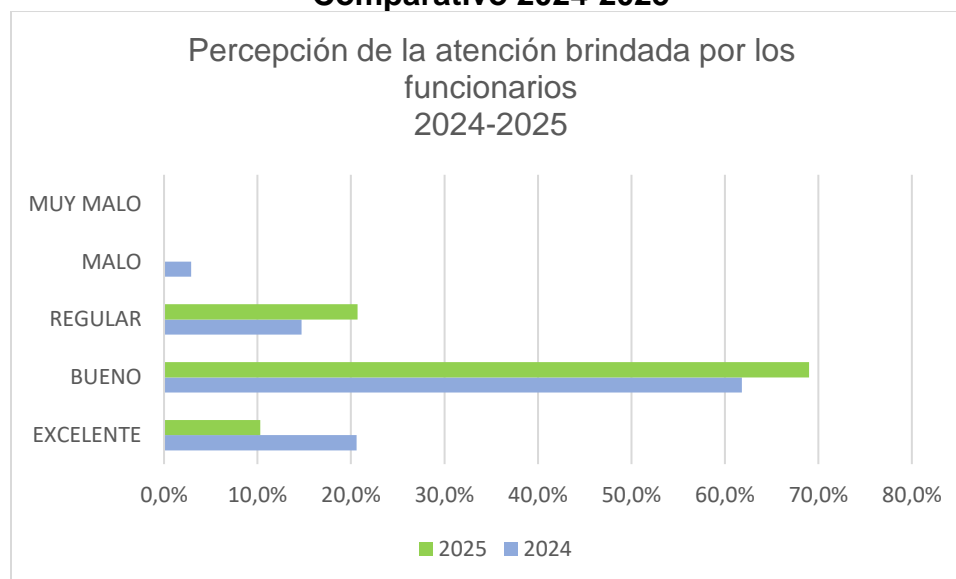


Ilustración 95 Comparativo

Análisis – Atención Brindada por los funcionarios

Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué

Los resultados indican que la atención prestada por los funcionarios de INFIBAGUÉ es valorada de manera **mayoritariamente favorable**, al concentrar un 79,3% de percepciones entre buena y excelente. Este comportamiento evidencia un **nivel aceptable de calidad en la interacción institucional**.

Sin embargo, el 20,7% de calificaciones en nivel regular constituye una **señal de alerta moderada**, que sugiere oportunidades de mejora en aspectos como oportunidad de la atención, claridad en la orientación brindada y estandarización de los procesos de respuesta. Desde el enfoque de **mejora continua y experiencia del usuario**, se recomienda fortalecer acciones de capacitación en servicio al ciudadano y lenguaje claro, con el fin de elevar la percepción del servicio y reducir la variabilidad en la atención.

Califique El Grado De Satisfacción General Con Respecto Al Servicio Prestado Por INFIBAGUÉ

Es posible determinar que el 65,5% de los adjudicatarios de la plazoleta califican como regular el servicio prestado por la entidad; por otro lado, un 34,5% lo califica como bueno.

Grado de satisfacción general con respecto al servicio prestado por INFIBAGUÉ
29 respuestas

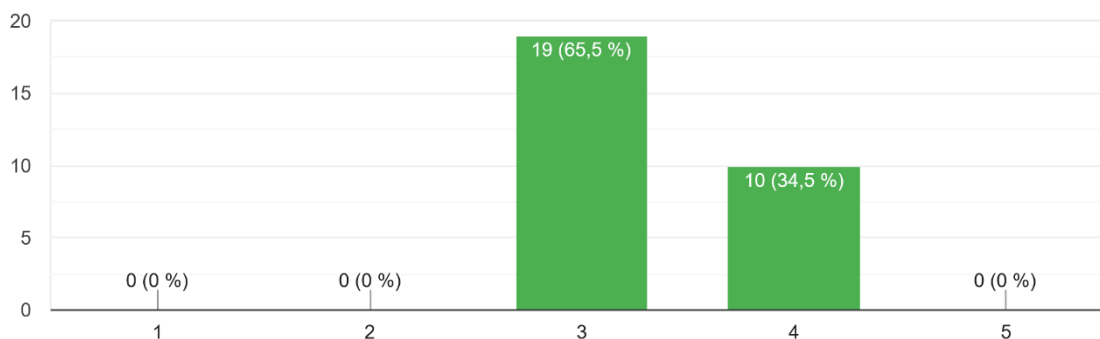


Ilustración 96 Satisfacción

Comparativo 2024-2025

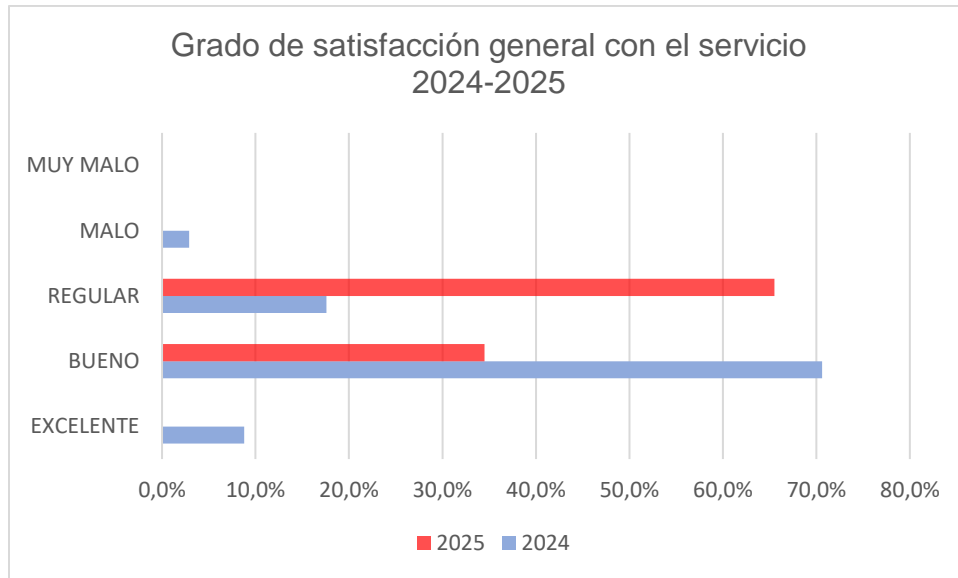


Ilustración 97 Comparativo

Análisis – Grado de Satisfacción General

Servicio Prestado por INFIBAGUÉ – Plazoleta Cultural y Artesanal

Los resultados evidencian que la percepción de los adjudicatarios se concentra principalmente en el nivel **regular (65,5%)**, lo cual refleja un **cumplimiento básico de las funciones institucionales**, pero sin alcanzar estándares de satisfacción alta. El 34,5% que califica el servicio como bueno indica la existencia de prácticas positivas, aunque estas no son aún consistentes ni generalizadas entre todos los usuarios.

Conclusión – Componente Plazoleta Cultural y Artesanal de Ibagué

Los resultados del ejercicio de percepción evidencian que la Plazoleta Cultural y Artesanal constituye un **espacio relevante para la sostenibilidad económica de los adjudicatarios**, reflejado en la evolución positiva de sus negocios en los últimos cinco años. No obstante, la satisfacción frente al **servicio prestado por INFIBAGUÉ y a las gestiones e inversiones realizadas** se mantiene mayoritariamente en niveles regulares, lo que indica una **brecha entre la gestión institucional y la percepción del impacto real en el territorio**.

Así mismo, aunque la atención por parte de los funcionarios es valorada de forma favorable, persisten oportunidades de mejora en la **calidad integral del servicio**, la **visibilidad de las acciones institucionales** y la **focalización de inversiones**, factores que inciden directamente en la experiencia del adjudicatario. Estos resultados aportan insumos clave para la toma de decisiones.

Recomendación Técnica




Formular e implementar un **Plan de Mejora Integral para la Plazoleta Cultural y Artesanal**, orientado a 2026, que incluya:

- **Priorización y focalización del plan de inversiones**, con énfasis en infraestructura, servicios complementarios y condiciones del entorno.
- **Fortalecimiento del acompañamiento institucional** a los adjudicatarios, mediante acciones de promoción comercial, formalización y fortalecimiento empresarial.
- **Mejora de la experiencia del usuario**, a través de la estandarización de la atención, capacitación en servicio al ciudadano y lenguaje claro.
- **Seguimiento periódico a la satisfacción de los adjudicatarios**, incorporando indicadores de resultado que permitan evidenciar avances y mejorar la percepción del valor público generado.

Estas acciones permitirán elevar los niveles de satisfacción, fortalecer la confianza institucional y contribuir de manera más efectiva al desarrollo económico y cultural del territorio.

➤ ENTES GUBERNAMENTALES Y ENTES DE CONTROL

Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a la Gobernación del Tolima, la Alcaldía municipal de Ibagué, Contraloría Municipal, Personería Municipal, Concejo Municipal de Ibagué; del cual desafortunadamente no fue obtenida ninguna respuesta.

	Atención al Ciudadano :: INFIBague Muy buen día señores ENTES DE CONTROL Y GUBERNAMENTALES, reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué -	19 sept 2023, 18:17 ☆
	Atención al Ciudadano :: INFIBague Muy buen día señores Gobernacion del Tolima ENTES GUBERNAMENTALES, reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de	22 sept 2023, 11:01 ☆
	Atención al Ciudadano :: INFIBague Muy buen día señores Alcaldía de Ibague	22 sept 2023, 11:02 ☆
	Atención al Ciudadano :: INFIBague Reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, para el Instituto es muy importante contar con	22 sept 2023, 11:03 ★



Atención al Ciudadano :: INFIBague <atencion_ciudadano@infibague.gov.co>
para cmibague, ventanilla, pqr ▾

3 oct 2023, 9:28 ☆ ↶ ⋮

Muy buen día señores **ENTES DE CONTROL**

Reciban un cordial saludo de parte del Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ, para el Instituto es muy importante contar con su opinión en la medición de la satisfacción del usuario; para mantener los niveles de servicio y conocer las oportunidades de mejora e intervenir para corregir e incrementar de forma positiva la prestación del mismo, para por tal razón les solicitamos de manera respetuosa el diligenciamiento de la encuesta dirigida a los **ENTES DE CONTROL**, para tal efecto adjuntamos el Link del formulario a diligenciar, muchas gracias por su colaboración, quedamos atentos a sus comentarios.

<https://forms.gle/oVVcGao8INQXD53M7>

--
LORENA ORTIZ NARANJO
Profesional Universitario

Proyecto: Valentina Oliveros - Técnico Administrativo
Gestión Documental y Atención al Ciudadano
Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué

Conclusión – Componente Entes Gubernamentales y Entes de Control

De acuerdo con el proceso de medición adelantado para los **Entes Gubernamentales y Entes de Control**, se evidencia que, pese al envío oportuno de las encuestas a las entidades competentes —Gobernación del Tolima, Alcaldía Municipal de Ibagué, Contraloría Municipal, Personería Municipal y Concejo Municipal de Ibagué—, no se obtuvo respuesta por parte de los destinatarios.

La ausencia de retroalimentación limita la posibilidad de realizar un análisis cuantitativo o cualitativo sobre la percepción de estos actores estratégicos frente a la gestión institucional de INFIBAGUÉ; sin embargo, esta situación no necesariamente refleja una percepción negativa, sino que puede estar asociada a factores externos como cargas administrativas, tiempos institucionales o priorización interna de cada entidad.

No obstante, este resultado pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de articulación interinstitucional y seguimiento a los ejercicios de medición de satisfacción, con el fin de garantizar una mayor participación de estos actores en futuras vigencias. Lo anterior permitirá contar con insumos objetivos que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión, al fortalecimiento de la confianza institucional y al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Estrategia para mejorar la participación de Entes de Control y Entes Gubernamentales

Con el fin de fortalecer la participación de los Entes de Control y Entes Gubernamentales en los ejercicios de medición de percepción y satisfacción institucional, INFIBAGUÉ deberá implementar una estrategia integral basada en articulación interinstitucional, comunicación efectiva y seguimiento sistemático, que permita obtener retroalimentación oportuna y representativa.

Estrategia para mejorar la participación de Entes de Control y Entes Gubernamentales.

Con el fin de fortalecer la participación de los Entes de Control y Entes Gubernamentales en los ejercicios de medición de percepción y satisfacción institucional, INFIBAGUÉ deberá implementar una estrategia integral basada en articulación interinstitucional, comunicación efectiva y seguimiento sistemático, que permita obtener retroalimentación oportuna y representativa.

1. Formalización del proceso de solicitud

Remitir las encuestas acompañadas de **oficio institucional firmado por la Alta Gerencia**, en el cual se exponga:

- El objetivo del ejercicio de medición.
- La importancia de la participación del ente consultado.
- La relación del instrumento con el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG** y el fortalecimiento del control institucional.

Esto otorga mayor relevancia y prioridad al requerimiento dentro de las entidades destinatarias.

2. Designación de enlaces institucionales

Gestionar la **identificación y actualización de un enlace o responsable institucional** por parte de cada ente de control y ente gubernamental, encargado de:

- Recibir y canalizar la encuesta.
- Coordinar internamente la respuesta.
- Facilitar la comunicación directa con INFIBAGUÉ.

Esta acción reduce la dispersión de la información y mejora los tiempos de respuesta.

3. Optimización de los canales de comunicación

Complementar el envío por correo electrónico con:

- Llamadas telefónicas de seguimiento.
- Recordatorios programados.
- Socialización del ejercicio en mesas técnicas, comités interinstitucionales o espacios de articulación ya existentes.

El uso combinado de canales incrementa la visibilidad y recordación del ejercicio.

4. Ajuste del instrumento de medición

Revisar y simplificar el instrumento dirigido a estos actores, garantizando que:

- Sea conciso y enfocado en aspectos estratégicos.
- No genere cargas administrativas excesivas.
- Permita diligenciamiento ágil en tiempos institucionales limitados.

Un instrumento práctico facilita su adopción y respuesta.

5. Seguimiento y control del proceso

Implementar un **cronograma de seguimiento** que contemple:

- Fechas de envío, recordatorios y cierre.
- Registro de respuestas recibidas.
- Reporte de entidades que no participaron y causas identificadas.

Este control permitirá evaluar la efectividad de la estrategia y realizar ajustes continuos.

Resultado esperado

La implementación de esta estrategia permitirá incrementar los niveles de participación de los Entes de Control y Entes Gubernamentales, mejorar la calidad de la información recolectada y fortalecer la articulación interinstitucional, contribuyendo al mejoramiento continuo de la gestión institucional de INFIBAGUÉ.

ORGANIZACIONES SINDICALES

Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico de las 4 organizaciones sindicales inscritas en la entidad; se obtuvo respuesta de 2 de ellas reflejando los siguientes resultados:

Cómo Califica El Cumplimiento Por Parte Del Instituto, De Lo Definido En Los Acuerdos Sindicales

Es posible inferir que el 100% de las organizaciones sindicales califica como regular el cumplimiento de los acuerdos definidos, situación que deberá revisarse con la alta dirección.

1. ¿Cómo Califica el cumplimiento por parte del Instituto, de lo definido en los acuerdos sindicales?

2 respuestas

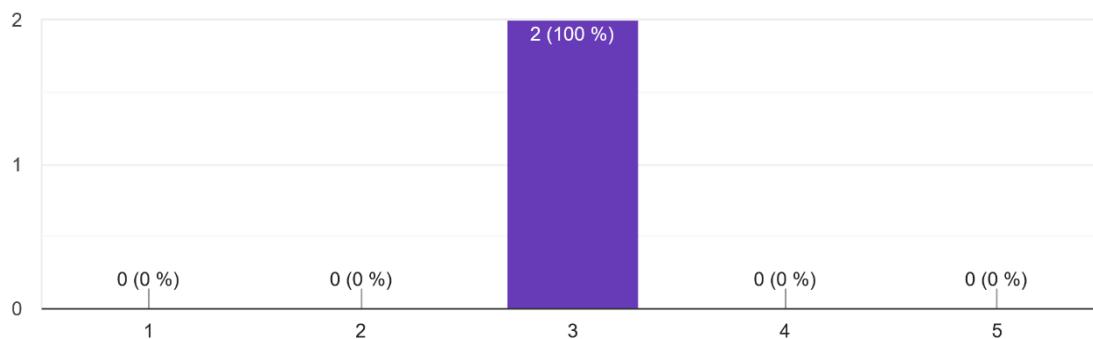


Ilustración 98 Cumplimiento de acuerdos sindicales

Análisis – Cumplimiento de Acuerdos Sindicales

Organizaciones Sindicales

Los resultados evidencian que la totalidad de las organizaciones sindicales que respondieron la encuesta califican como **regular** el cumplimiento de los acuerdos sindicales por parte del Instituto. Esta percepción indica que, si bien existen avances parciales, **no se reconoce un nivel satisfactorio en la ejecución y seguimiento de los compromisos pactados**, lo cual puede generar tensiones en el relacionamiento laboral.

Particularmente en la dimensión de **Talento Humano**, este resultado constituye una señal de alerta que requiere **revisión por parte de la Alta Dirección**, fortaleciendo los mecanismos de seguimiento, comunicación y cumplimiento efectivo de los acuerdos. Así mismo, se identifica la necesidad de establecer acciones correctivas que permitan mejorar la confianza, el diálogo social y la gestión de las relaciones laborales, aspectos que inciden directamente en el clima organizacional y en el desempeño institucional.

Conclusión – Componente Organizaciones Sindicales

Los resultados del ejercicio de percepción evidencian que las organizaciones sindicales participantes califican el cumplimiento de los acuerdos sindicales por parte del Instituto en un nivel **regular**, lo que refleja avances parciales en la gestión de los compromisos adquiridos, pero también **debilidades en su ejecución, seguimiento y comunicación**. Esta situación puede incidir en el fortalecimiento del diálogo social y en la confianza entre la administración y las organizaciones sindicales.

Desde la perspectiva del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG**, en la dimensión de **Talento Humano**, estos resultados constituyen un insumo relevante para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección, orientadas a

mejorar la gestión de las relaciones laborales y el cumplimiento efectivo de los acuerdos, en coherencia con los principios de transparencia, participación y mejora continua evaluados en el FURAG.

Recomendación Técnica

Diseñar e implementar un Plan de Seguimiento y Cumplimiento de Acuerdos Sindicales, que contemple:

- Revisión periódica del estado de los compromisos pactados, con cronogramas, responsables y metas claras.
- Fortalecimiento de los espacios de diálogo social, garantizando una comunicación oportuna y transparente con las organizaciones sindicales.
- Articulación de los acuerdos sindicales con la planeación institucional, asegurando su inclusión en los planes de acción y en el seguimiento de la gestión del talento humano.
- Monitoreo mediante indicadores de cumplimiento, que permitan evidenciar avances y soportar el reporte en el FURAG.

La implementación de estas acciones contribuirá a mejorar la percepción del cumplimiento institucional, fortalecer el clima laboral y consolidar una gestión del talento humano.

Cómo Percibe El Ambiente Laboral En El Instituto

Para este caso las respuestas obtenidas se enmarcan en un 50/50 entre Excelente y Regular, por cual no es claro dar un diagnóstico de esta percepción.

2. ¿Cómo percibe el ambiente laboral en el Instituto?

2 respuestas

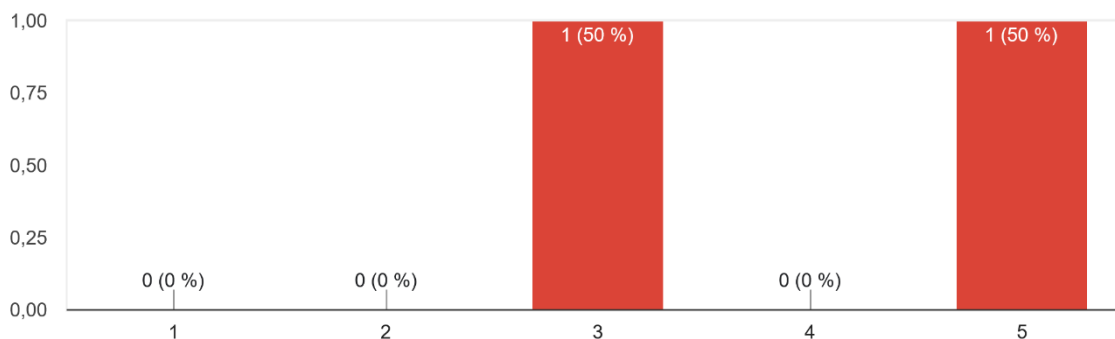


Ilustración 99 Ambiente Laboral

Análisis – Ambiente Laboral (Usuarios Internos)

De acuerdo con los resultados evidenciados en la gráfica, **la percepción del ambiente laboral en el Instituto por parte de las organizaciones sindicales** presenta una **distribución equilibrada**, donde el **50% de los encuestados lo califica como Excelente** y el **50% como Regular**. Esta dispersión en las valoraciones refleja **percepciones diferenciadas** entre los funcionarios, lo que indica que, si bien existen prácticas y condiciones organizacionales positivas, estas no se encuentran **homogeneizadas en toda la entidad**.

Desde la Política de Talento Humano, estos resultados sugieren la necesidad de **fortalecer acciones orientadas al bienestar laboral, liderazgo, comunicación interna y clima organizacional**, con el fin de reducir las brechas de percepción identificadas.

La ausencia de calificaciones negativas representa una **oportunidad institucional**, ya que permite enfocar los esfuerzos en **consolidar y estandarizar las buenas prácticas existentes**, promoviendo un entorno laboral que impacte positivamente el desempeño, la motivación y el compromiso de los servidores públicos.

Recomendación Técnica – Ambiente Laboral

Con base en los resultados obtenidos, se recomienda a la entidad **formular e implementar un plan de fortalecimiento del clima y ambiente laboral**, articulado a la **Política de Gestión Estratégica del Talento Humano**, que permita unificar las percepciones de los servidores públicos frente a las condiciones laborales.

Dicho plan deberá contemplar acciones orientadas al **fortalecimiento del liderazgo, la comunicación interna, el reconocimiento del desempeño, el bienestar laboral y la promoción de entornos saludables**, así como mecanismos de seguimiento y evaluación periódica que permitan medir su impacto. Lo anterior contribuirá al **mejoramiento continuo del desempeño institucional**, especialmente en lo relacionado con la satisfacción, motivación y compromiso del talento humano.

Cómo Considera La Estabilidad Laboral En Infibagué

Para este caso las respuestas obtenidas se enmarcan en un 50/50 entre bueno y Regular, por cual no es claro dar un diagnóstico de esta percepción.

3. ¿Cómo Considera la estabilidad Laboral en INFIBAGUÉ?

2 respuestas

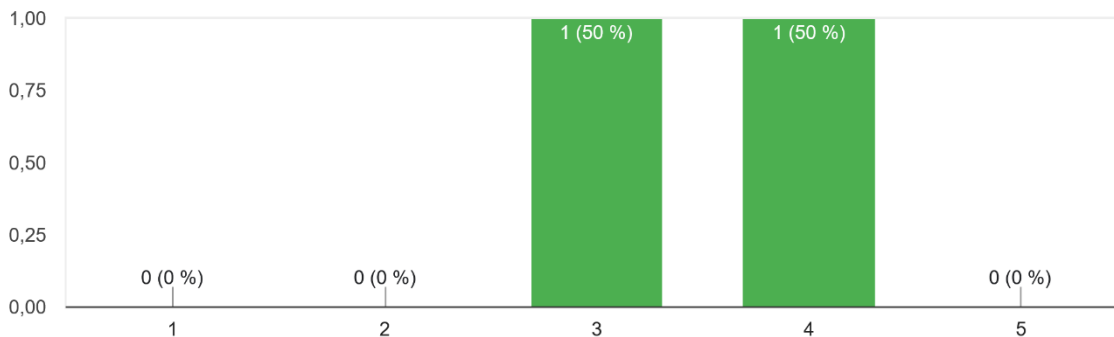


Ilustración 100 Estabilidad laboral

Análisis – Estabilidad Laboral

De acuerdo con los resultados obtenidos, la percepción de la estabilidad laboral en INFIBAGUÉ **según las organizaciones sindicales** presenta de manera **dividida**, dado que el **50% de los encuestados la califica como buena**, mientras que el **50% restante la valora como regular**. Esta distribución evidencia que, aunque una parte de las organizaciones sindicales reconoce condiciones aceptables en términos de permanencia y seguridad laboral, existe otro que manifiesta **incertidumbre o percepción de oportunidades de mejora** en este aspecto.

La ausencia de calificaciones extremas (excelente o deficiente) sugiere que la estabilidad laboral no se percibe como un factor crítico; sin embargo, la falta de una valoración mayoritariamente positiva indica la necesidad de **fortalecer estrategias de comunicación institucional, claridad en los procesos contractuales y proyección laboral**, con el fin de generar mayor confianza y percepción de estabilidad entre las organizaciones sindicales.

Cómo Percibe La Atención Prestada Por La Alta Gerencia De Infibague Ante La Solicitudes De Las Organizaciones Sindicales

Para este caso las respuestas obtenidas se enmarcan en un 50/50 entre excelente y Regular, por cual no es claro dar un diagnóstico de esta percepción

4. ¿Cómo percibe la atención prestada por la alta gerencia de INFIBAGUÉ ante la solicitudes de las organizaciones sindicales?

2 respuestas

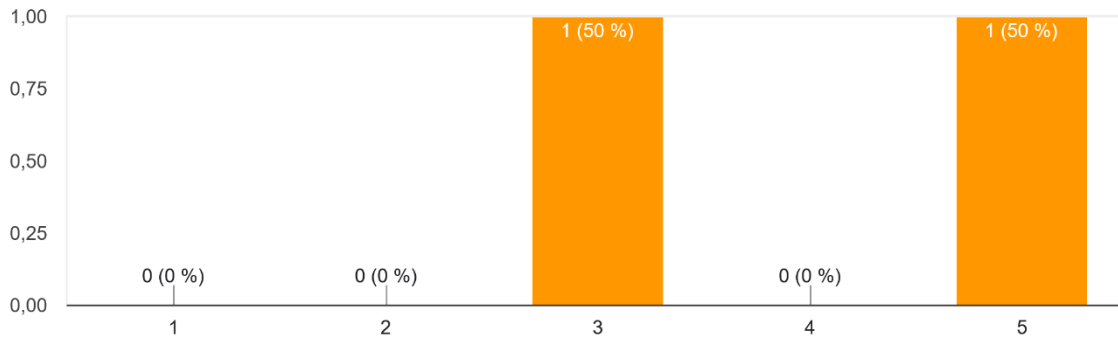


Ilustración 11 Atención

Análisis

Los resultados evidencian una percepción dividida frente a la atención brindada por la Alta Gerencia de INFIBAGUÉ a las solicitudes de las organizaciones sindicales, ya que el 50% de las respuestas la califican como excelente y el 50% como regular. Esta distribución equitativa no permite identificar una tendencia definida, lo que sugiere percepciones diferenciadas en función de las experiencias particulares de cada organización. La ausencia de valoraciones extremas indica que, si bien existen prácticas bien valoradas, también se identifican oportunidades de mejora en los mecanismos de atención y seguimiento a las solicitudes sindicales.

Como Percibe La Comunicación Con La Alta Gerencia Y Órganos Directivos De Infibagué

Para este caso las respuestas obtenidas se enmarcan en un 50/50 entre excelente y Regular, por cual no es claro dar un diagnóstico de esta percepción

5. ¿Como percibe la comunicación con la alta gerencia y órganos directivos de INFIBAGUÉ?

2 respuestas

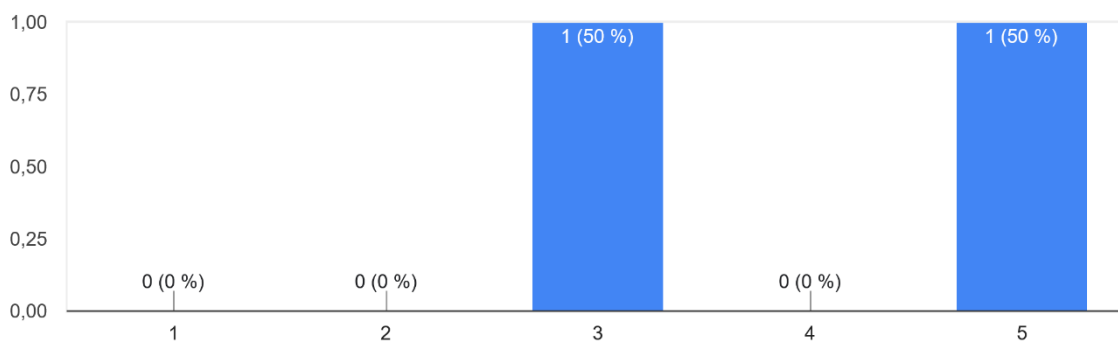


Ilustración 12 Comunicación

Análisis

La percepción de la comunicación con la Alta Gerencia y los órganos directivos de INFIBAGUÉ presenta una distribución equitativa en los niveles de valoración, donde el 50% de las respuestas la califican como excelente y el 50% como regular. Este comportamiento evidencia que, si bien existen prácticas de comunicación que son valoradas positivamente por una parte de los encuestados, persisten oportunidades de mejora en términos de fluidez, claridad y retroalimentación. La ausencia de una tendencia predominante no permite establecer un diagnóstico concluyente, por lo cual se hace necesario fortalecer y estandarizar los mecanismos de comunicación institucional, con el propósito de generar percepciones más homogéneas y favorables.

➤ PROVEEDORES EXTERNOS

Para este tipo de usuarios las encuestas fueron enviadas a través del correo electrónico a 5 proveedores externos de la entidad; finalmente se obtuvo respuesta de 4 con un resultado general satisfactorio; es posible inferir que todos los aspectos evaluados fueron calificados en un nivel Excelente, lo que refleja una positiva relación con proveedores en términos legales y de comunicación.

Finalmente revisando los resultados del año 2024 la calificación se mantiene en excelente.

La Información Brindada Por Infibagué Es Clara, Completa, Oportuna Y Pertinente

¿La información Brindada por INFIBAGUE es clara, completa, oportuna y pertinente?

4 respuestas

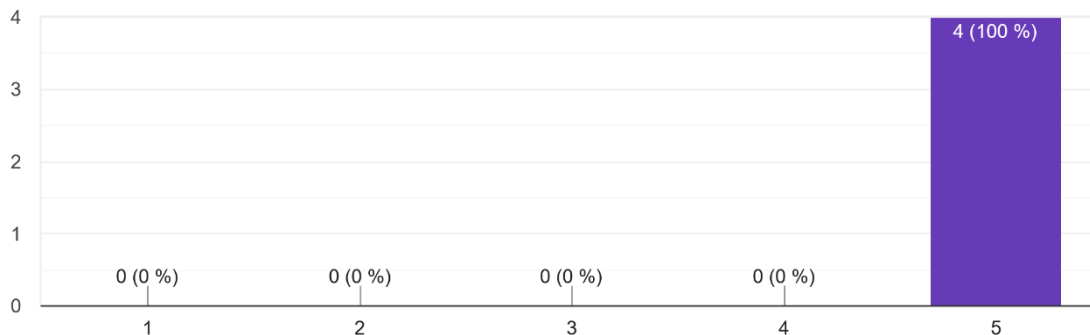


Ilustración 13 Información

Análisis – Proveedores Externos

Para el grupo de **proveedores externos**, las encuestas fueron remitidas a cinco (5) actores, de los cuales se obtuvo respuesta de cuatro (4), permitiendo contar con una muestra representativa para el análisis. Los resultados evidencian una

valoración altamente positiva, dado que la totalidad de los aspectos evaluados fueron calificados en nivel **Excelente**.

Este comportamiento refleja una **relación sólida y adecuada entre INFIBAGUÉ y sus proveedores**, especialmente en lo relacionado con el cumplimiento de aspectos legales, la claridad de la información suministrada y la efectividad de los canales de comunicación establecidos. Asimismo, se destaca que la percepción favorable se mantiene de manera consistente al comparar los resultados con la vigencia 2024, lo cual indica estabilidad en los procesos contractuales y administrativos de la entidad.

En consecuencia, los resultados obtenidos permiten concluir que INFIBAGUÉ cuenta con prácticas consolidadas en la gestión de proveedores, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza institucional y a la continuidad de relaciones estratégicas con este grupo de interés.

Considera Que La Relación Contractual Establecida Con Infibagué, Le Ha Generado Beneficios A Su Empresa

2. ¿Considera que la relación contractual establecida con INFIBAGUE, le ha generado beneficios a su empresa?

4 respuestas

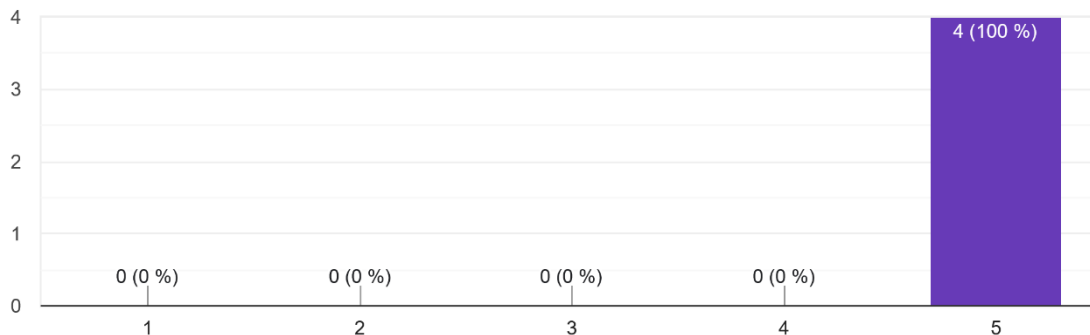


Ilustración 14 Relación Contractual

Análisis – Relación Contractual con INFIBAGUÉ

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que los proveedores externos consideran que la **relación contractual establecida con INFIBAGUÉ ha**

generado beneficios para sus empresas, toda vez que la totalidad de las respuestas se concentró en una valoración **Excelente**.

Este resultado permite inferir que los procesos contractuales adelantados por la entidad se desarrollan bajo criterios de **claridad, transparencia y cumplimiento**, generando impactos positivos en términos de estabilidad comercial, confianza institucional y fortalecimiento de las relaciones con los proveedores. Asimismo, la percepción favorable sugiere que INFIBAGUÉ ofrece condiciones contractuales adecuadas y un acompañamiento oportuno durante la ejecución de los contratos.

En consecuencia, la calificación obtenida refleja un **alto nivel de satisfacción** por parte de los proveedores frente a la gestión contractual de la entidad, consolidando una relación armónica y mutuamente beneficiosa.

Teniendo En Cuenta La Relación Contractual Establecida Con Infibagué, Considera Viable Continuar Suscribiendo Alianzas Comerciales Con El Instituto

3. ¿Teniendo en cuenta la relación contractual establecida con INFIBAGUÉ, considera Viable continuar suscribiendo alianzas comerciales con el Instituto?

4 respuestas

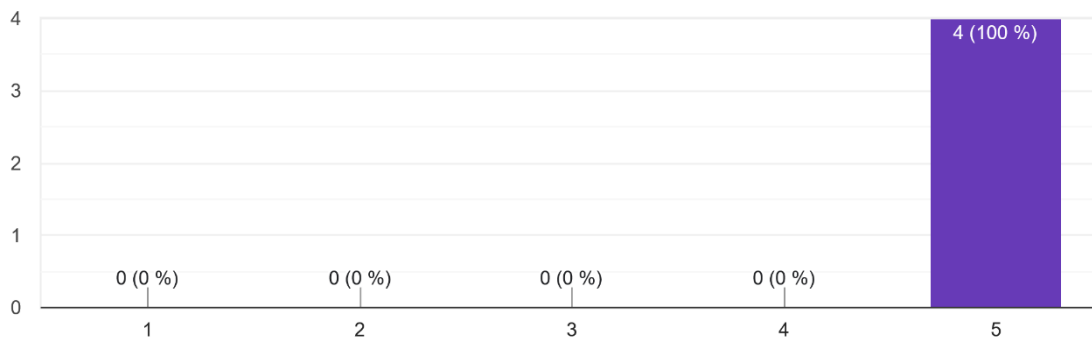


Ilustración 15 Alianzas comerciales

Análisis – Alianzas Comerciales con INFIBAGUÉ

Con base en los resultados obtenidos, se evidencia que los proveedores externos consideran **viable continuar suscribiendo alianzas comerciales con INFIBAGUÉ**, dado que la totalidad de las respuestas se concentran en una calificación **Excelente**.

Esta percepción positiva permite inferir que la entidad ha logrado consolidar relaciones contractuales **sólidas, confiables y sostenibles**, generando confianza en los proveedores y promoviendo la continuidad de los vínculos comerciales. Asimismo, los resultados reflejan una adecuada gestión institucional en aspectos como el cumplimiento de obligaciones contractuales, la transparencia en los procesos y la comunicación efectiva durante la ejecución de los contratos.

En este sentido, la disposición de los proveedores para mantener y fortalecer alianzas comerciales con INFIBAGUÉ constituye un **indicador favorable de la reputación institucional** y del impacto positivo de su gestión contractual, lo cual contribuye al fortalecimiento de la cadena de valor y al logro de los objetivos misionales de la entidad.

Síntesis de comentarios

- ✓ El Dr. EDILBERTO PAVA y el ingeniero John Molina resaltan por su compromiso y profesionalismo para dar una oportuna y eficiente atención a los requerimientos contractuales que GENSA ha adelantado con INFIBAGUÉ. Gracias al apoyo profesional se han logrado cumplir las metas y objetivos trazados. No resta más sino dar felicitaciones por el compromiso institucional.
- ✓ Es un buen aliado financiero.

ANÁLISIS DE LA SÍNTESIS DE COMENTARIOS – PROVEEDORES EXTERNOS

Los comentarios recibidos por parte de los proveedores externos evidencian una **alta valoración del compromiso institucional y del profesionalismo del equipo humano de INFIBAGUÉ**, destacándose la gestión oportuna, eficiente y orientada al cumplimiento de los requerimientos contractuales. El reconocimiento explícito a funcionarios de la entidad refleja la percepción positiva sobre el acompañamiento técnico y administrativo brindado durante la ejecución de los contratos.

Asimismo, los proveedores reconocen a INFIBAGUÉ como un **aliado financiero confiable**, lo que reafirma la solidez de la relación contractual y la contribución de la entidad al logro de metas y objetivos comunes. Estos comentarios cualitativos son coherentes con los resultados cuantitativos obtenidos en las encuestas, en las cuales se registraron calificaciones en nivel Excelente en todos los ítems evaluados.

En conjunto, la retroalimentación recibida confirma el **impacto favorable de las prácticas institucionales** en la gestión con proveedores y consolida la percepción de INFIBAGUÉ como una entidad seria, responsable y comprometida con la excelencia en sus relaciones contractuales.

ANÁLISIS RESULTADOS GLOBALES

Canales De Atención Más Utilizados:

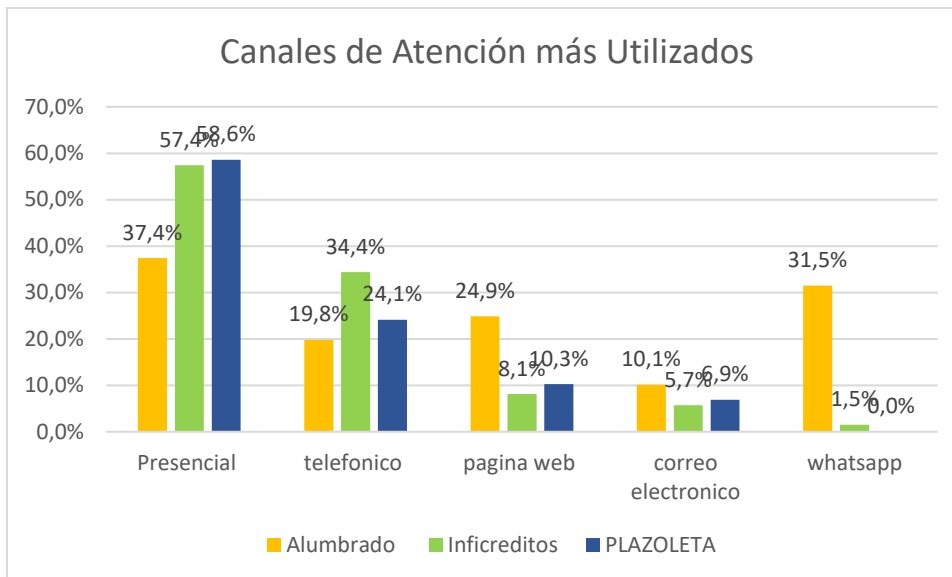


Ilustración 16 Canales utilizados global

Análisis de resultados – Canales de atención más utilizados

De acuerdo con los resultados consolidados, se evidencia que los **canales de atención presencial y telefónica** son los más utilizados por los usuarios de INFIBAGUÉ, independientemente del componente evaluado (Alumbrado Público, Inficreditos y Plazoleta). En particular, el canal **presencial** concentra los mayores porcentajes de uso, alcanzando aproximadamente **37,4 % en Alumbrado, 57,4 % en Inficreditos y 58,6 % en Plazoleta**, lo que refleja una marcada preferencia por la atención directa y personalizada.

El **canal telefónico** se posiciona como la segunda opción más utilizada, con porcentajes relevantes en los tres componentes, lo cual demuestra que continúa siendo un medio efectivo para la gestión de solicitudes y consultas, especialmente para usuarios que requieren orientación inmediata sin desplazarse físicamente.

En contraste, los canales **digitales** como la **página web**, el **correo electrónico** y **WhatsApp** presentan niveles de uso considerablemente menores. Aunque el canal WhatsApp muestra una participación destacable en el componente de Alumbrado Público (31,5 %), su uso es marginal en los demás componentes, lo que indica oportunidades de mejora en la difusión, apropiación y confianza de estos canales por parte de los usuarios.

En términos generales, los resultados evidencian una **alta dependencia de los canales tradicionales**, lo cual sugiere que, si bien la atención actual resulta funcional, es necesario fortalecer la estrategia de **transformación digital**, promoviendo el uso de canales alternativos que permitan optimizar tiempos de respuesta, descongestionar la atención presencial y mejorar la eficiencia institucional.

Información Clara, Oportuna Y Completa

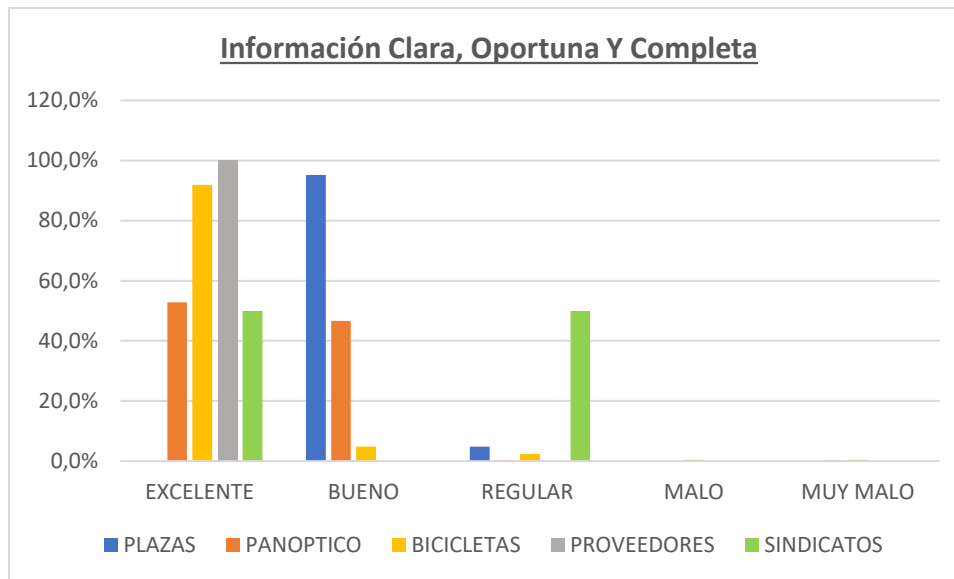


Ilustración 17 Información global

Análisis de Resultados

A partir de los resultados consolidados se evidencia que la percepción de los usuarios frente a la información suministrada por INFIBAGUÉ es predominantemente positiva. En los diferentes servicios evaluados se observa una mayor concentración de respuestas en los niveles **Excelente y Bueno**, lo cual indica que, en términos generales, la entidad brinda información clara, oportuna y pertinente para la atención de los requerimientos ciudadanos.

Percepción Del Trato Brindado Por Los funcionarios

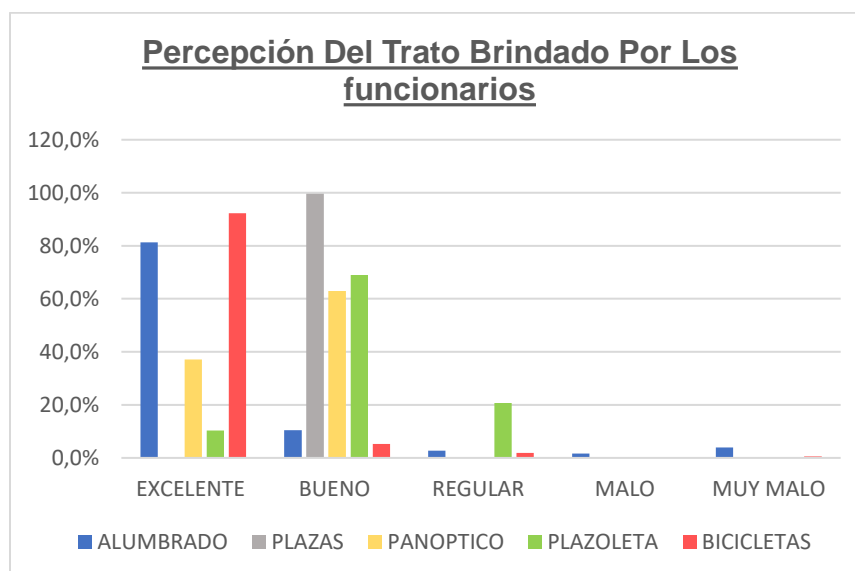


Ilustración 18 Percepción Trato global

Análisis – Percepción del Trato Brindado por los Funcionarios

De acuerdo con los resultados evidenciados en la **Ilustración 18 – Percepción del Trato global**, se observa que la percepción de los usuarios frente al trato brindado por los funcionarios de INFIBAGUÉ es mayoritariamente positiva en todos los servicios evaluados.

En el servicio de **Alumbrado Público**, predomina la calificación **Excelente**, lo cual refleja un alto nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la atención recibida, destacando la amabilidad, el respeto y la disposición del personal durante la prestación del servicio.

Para los servicios de **Plazas y Panóptico**, la valoración se concentra principalmente en la categoría **Bueno**, evidenciando un trato adecuado y acorde con las expectativas de los usuarios, aunque con oportunidades de mejora para alcanzar niveles superiores de satisfacción.

En el caso de **Plazoleta**, se identifica una mayor dispersión en las respuestas, con presencia significativa de calificaciones en nivel **Regular**, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de atención al ciudadano en este servicio, especialmente en aspectos relacionados con la oportunidad, claridad y cordialidad en la interacción con los usuarios.

Por su parte, el servicio de **Bicicletas** presenta una percepción altamente favorable, concentrándose principalmente en la calificación **Excelente**, lo cual evidencia un adecuado desempeño del personal encargado y una experiencia positiva para los usuarios.

Finalmente, las categorías **Malo** y **Muy Malo** registran porcentajes mínimos o nulos en la mayoría de los servicios, lo que indica que no existen problemáticas críticas relacionadas con el trato brindado por los funcionarios. En términos generales, los resultados permiten concluir que INFIBAGUÉ mantiene un buen nivel de atención al ciudadano, con fortalezas claras y oportunidades de mejora focalizadas en servicios.

Recomendaciones Específicas por Servicio

Percepción del Trato Brindado por los funcionarios

1. Servicio de Alumbrado Público

Dado que este servicio presenta una percepción mayoritariamente **Excelente**, se recomienda:

- Mantener y fortalecer las buenas prácticas de atención al ciudadano, especialmente en aspectos relacionados con amabilidad, respeto y disposición del personal.
- Documentar y estandarizar los protocolos de atención que han generado altos niveles de satisfacción, con el fin de replicarlos en otros servicios de la entidad.
- Continuar con procesos de capacitación periódica al personal, enfocados en servicio al cliente y comunicación efectiva, para asegurar la sostenibilidad de los resultados positivos.

2. Servicio de Plazas

Considerando que la percepción se concentra principalmente en la calificación Bueno, se recomienda:

- Implementar acciones de mejora orientadas a elevar la experiencia del usuario hacia niveles de excelencia, fortaleciendo la oportunidad y claridad en la atención.
- Realizar jornadas de sensibilización al personal sobre la importancia del trato al ciudadano como factor determinante en la percepción del servicio.
- Establecer mecanismos de retroalimentación continua que permitan identificar y corregir oportunamente situaciones que puedan afectar la experiencia del usuario.

3. Servicio de Panóptico

Teniendo en cuenta que la percepción se ubica mayoritariamente en el nivel **Bueno**, se recomienda:

- Reforzar las competencias del personal en atención al ciudadano, especialmente en comunicación asertiva y manejo de usuarios.
- Diseñar estrategias de acompañamiento y supervisión que permitan asegurar una atención homogénea y consistente.
- Promover el fortalecimiento del sentido de pertenencia y vocación de servicio del personal, como eje transversal en la prestación del servicio.

4. Servicio de Plazoleta

Dado que este servicio presenta una mayor proporción de calificaciones en nivel **Regular**, se recomienda:

- Formular e implementar un plan de mejora específico para la atención al usuario, orientado a mejorar la cordialidad, oportunidad y calidad del trato brindado.

- Realizar capacitaciones focalizadas al personal sobre atención al ciudadano y manejo de situaciones difíciles.
- Fortalecer los canales de comunicación con los usuarios, con el fin de reducir posibles percepciones negativas y mejorar la experiencia durante la prestación del servicio.

5. Servicio de Bicicletas

Considerando la alta percepción positiva reflejada en la calificación **Excelente**, se recomienda:

- Continuar con las estrategias actuales de atención al ciudadano, asegurando su sostenibilidad en el tiempo.
- Reconocer y visibilizar las buenas prácticas del personal como estrategia motivacional y de mejora continua.
- Utilizar este servicio como referente interno para la adopción de prácticas exitosas en otros procesos de atención al ciudadano.

Grado De Satisfacción General Con El Servicio De Infibagué

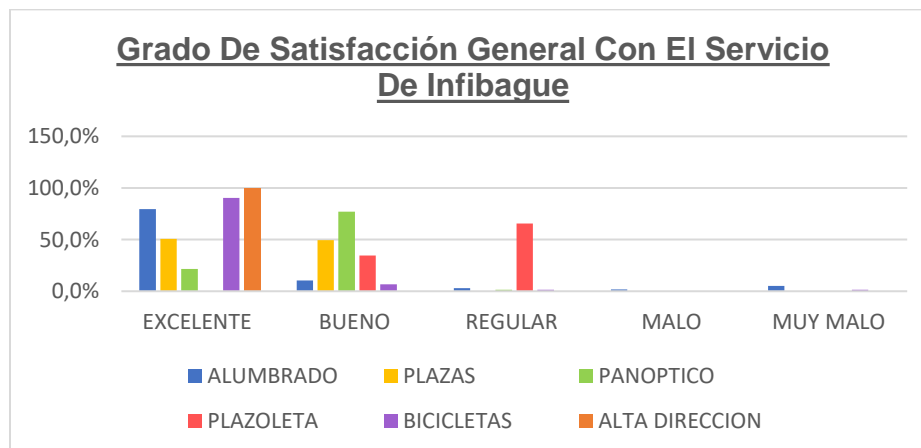


Ilustración 19 Satisfacción global

Análisis del Grado de Satisfacción General con el Servicio de INFIBAGUÉ

De acuerdo con los resultados obtenidos, se evidencia que el **grado de satisfacción general de los usuarios frente a los servicios prestados por INFIBAGUÉ es mayoritariamente positivo**, predominando la calificación **Excelente** en servicios como **Alumbrado Público, Bicicletas y Alta Dirección**, lo cual refleja una percepción favorable en términos de atención, calidad del servicio y cumplimiento institucional.

No obstante, se observa que en servicios como **Plazas de Mercado, Panóptico y especialmente la Plazoleta de Artesanos**, existe una proporción significativa de

calificaciones en los niveles **Bueno y Regular**, lo que indica oportunidades de mejora relacionadas principalmente con **tiempos de respuesta, calidad en la atención y optimización de los procesos de servicio al ciudadano**.

Las calificaciones en los niveles **Malo y Muy Malo** son mínimas, lo cual permite inferir que, en términos generales, no se presentan fallas críticas en la prestación del servicio; sin embargo, los resultados obtenidos hacen necesario fortalecer acciones preventivas y de mejora continua para evitar que estas percepciones se incrementen.

Conclusión del Componente – Satisfacción General

En conclusión, INFIBAGUÉ presenta un **adecuado nivel de satisfacción general por parte de los usuarios**, destacándose una percepción positiva en los servicios de mayor contacto directo con la comunidad. No obstante, los resultados evidencian la necesidad de **implementar acciones de mejora focalizadas** en aquellos servicios donde se concentran calificaciones intermedias, con el fin de elevar la experiencia del usuario y consolidar una percepción homogénea de excelencia en todos los servicios prestados por la entidad.

ENCUESTAS NO APLICADAS.

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones y Participación Ciudadana se llevó a cabo la aplicación de las encuestas a través de los medios establecidos en el procedimiento correspondiente.

Adicionalmente, se implementaron diversas estrategias de comunicación y difusión con el propósito de fortalecer la participación y optimizar los resultados del proceso. No obstante, en algunos grupos de interés se evidenciaron dificultades en los canales de comunicación y una limitada respuesta por parte de los destinatarios, lo que impidió la aplicación del total de las encuestas previstas

Así mismo, se aclara que el informe de clima y cultura organizacional será presentado por el Grupo de Gestión Humana y Seguridad y Salud en el Trabajo ante la Alta Dirección de la entidad, para su respectivo análisis y toma de decisiones.

Revisó: Ana Lucia Rivera Quiñones -Jefe Oficina Comunicacione y participacion ciudadana

Redactor: Valentina Oliveros – Tec. Administrativo

Redactor: Alex Mauricio Tafur -PU Oficina Asesora Comunicaciones y participación ciudadana