



**MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO
PRIMER SEMESTRE 2013**

Realización: Junio-Agosto de 2013

Tabulación: Agosto-Septiembre 2013

INTRODUCCION:

El Subproceso de Servicio al Cliente es transversal a todas las dependencias. Procesos y Subprocesos del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Pereira, razón por la cual, la actual administración, tras la revisión normativa y documental de sus actividades, determinó la necesidad normalizar instrumentos que con fundamento en criterios y técnicas nacionales e internacionales permitan la medición de satisfacción del cliente interno y externo, califiquen la prestación de los servicios a los clientes de la administración, propicien espacios de construcción colectiva de lo público mediante el recaudo de sugerencias y recomendaciones que inducen a la generación de acciones correctivas y acciones de mejora al mismo tiempo que permiten re-socializar aspectos de calidad dentro de la organización.

Para dar cumplimiento a los Objetivos de Calidad implícitos en la respectiva matriz a cargo del Proceso de Herramientas de Desarrollo Administrativo, se desarrolló por parte del Subproceso de Servicio al Cliente, la aplicación, tabulación e informes de resultados de las encuestas de satisfacción de cliente interno y externo

Tras la puesta en marcha de los planes de desarrollo nacional y local, la necesidad de incorporar cambios normativos en la cultura de la actividad pública, y en consonancia con criterios del Banco Interamericano de Desarrollo, se formuló y normalizó la **encuesta de satisfacción al cliente externo**, en la cual se incorporó la calificación de las dependencias, procesos y subprocesos del SGC (proceso de evaluación, procesos estratégicos, procesos misionales y de apoyo).

OBJETIVO:

Aplicar la encuesta semestral para medir el nivel de satisfacción de los clientes internos del Municipio de Pereira, calificar los servicios prestados por los equipos de trabajo, valorar las buenas experiencias y analizar son las falencias y necesidades de nuestros procesos para el primer semestre de 2013.

METODOLOGÍA

Para la medición de la satisfacción de los usuarios en el primer semestre de 2013 se siguieron las siguientes etapas.

Aplicación de la encuesta:





La encuesta de satisfacción al cliente interno normalizada en el SGC, se aplican en el primer y segundo semestre de 2013 a fin de que haya referenciación para ambos periodos que permitan emitir conclusiones sobre la vigencia y comprende las siguientes partes:

1. **Medición de la satisfacción del cliente externo respecto de la gestión general de la Administración Municipal:** Respecto de la gestión de la Alcaldía en general, los cliente externos tiene la opción de calificar conforme a la siguiente tabla de valores:

Valores de calificación		Homologación Departamento Nacional de Planeación:		
Calificación	Valor	Valores de calificación Promedio	Capacidad Administrativa (DNP)	
Deficiente	1		Rangos	Niveles
Insuficiente	2	<2	<40	Crítico
Aceptable	3	≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo
Satisfactorio	4	≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio
Muy Satisfactorio	5	≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio
		≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente

2. **Calificación de la dependencia mas frecuentada por el cliente externo:** mediante la asignación de los mismos valores de la tabla de calificación, cada encuestado calificará los siguientes aspectos respecto de la dependencia que mayor demanda tuvo:

Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada
Organización y aseo de las instalaciones
Presentación personal de los funcionarios
Cortesía y modales de quien le atendió
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
Asesoría y atención recibida en la oficina
Agilidad para entregar respuesta definitiva
Satisfacción general sobre el servicio

3. **Sugerencias y recomendaciones:** La numeración de las Sugerencias y recomendaciones no está ligada al número de cada encuesta sino que obedecen al orden en que se presentaron para conservar la anonimidad del manifestante. Como tal, estas sugerencias y recomendaciones son apreciaciones que tiene cada encuestado respecto de aspectos que considera



John
2



que la administración debe evaluar, reevaluar, recibir con temperancia y respeto, sin posiciones defensivas para generar los planes de mejoramiento o acciones correctivas a que haya lugar. Para elevar sugerencias o recomendaciones no se requiere de un conocimiento especificado sino una apreciación sobre el “deber ser” de la administración quien las recibe como aportes para el mejoramiento.

Determinación del Tamaño de la muestra

Teniendo en cuenta que no existe evidencia fehaciente respecto de los clientes externos atendidos en los últimos periodos, se aplicaron 275 encuestas durante 2 meses. Teniendo en cuenta que la respuesta de la población no fue la mejor, durante Julio y Agosto, se realizaron 125 encuestas personalizadas hasta lograr la cifra determinada.

No	Aplicación encuestas cliente externo 2013 semestre 1	Encuestas aplicadas
DEPENDENCIAS		
1	DESPACHO DEL ALCALDE	30
2	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	13
3	SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	39
4	SECRETARÍA JURÍDICA	5
5	SECRETARÍA DE GOBIERNO	46
6	SECRETARÍA DE HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	13
7	SECRETARÍA DE GESTIÓN INMOBILIARIA	11
8	SECRETARÍA DE DESARROLLO RURAL	5
9	SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	48
10	SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA	15
11	SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	2
12	SECRETARÍA DE RECREACIÓN Y DEPORTES	1
13	SECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	28
	Otras (no especificadas por el encuestado)	19
	Total	275

Se convocó por intermedio de gestión comunitaria a 75 líderes comunitarios para que participaran de la aplicación de la encuesta el día 19 de Junio de 2013, presentándose aproximadamente 40 personas, quienes presentaron sus inquietudes en la parte de sugerencias y recomendaciones.

Aplicación de la encuesta:



[Firma]
3



Teniendo en cuenta los antecedentes determinados en la Introducción, se aplicaron las encuestas de satisfacción al cliente interno con los visitantes de la administración municipal en calidad de cliente externo tanto en la sede central (Palacio Municipal), como en algunas de las sedes externas de mayor afluencia pública.

Adicionalmente, la encuestas de satisfacción al cliente externo fue dispuesta a la ciudadanía en la pagina web institucional, entre el 01 de junio y el 08 de agosto de 2013, empero, al no haberse obtenido en el medio virtual, el mínimo de encuestas normalmente aplicadas, se realizó desplazamiento por las diferentes dependencias hasta recaudar 275 encuestas durante el mes de agosto de 2013.

Las 275 encuestas están distribuidas por género así:

- Femenino: 45,82% (126 encuestas)
- Masculino: 54,18% (149 encuestas)

En cuanto al sector de residencia, la población encuestada se divide en:

- Urbana: 76,72%
- Rural: 23,27%

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

Escolaridad	No encuestas aplicadas	Porcentaje
Ninguno	14	5,09%
Primaria	40	14,54%
Secundaria	88	32%
Superior	132	48%
Ns/Nr	1	0.3%

El medio mas utilizado por los encuestados para acceder o conocer los servicios de la administración se distribuye así:

Medio	No encuestas aplicadas	Porcentaje
Visita Personal	187	68%
Electronico	20	7,2%
Telefónico	24	8.72%
Escrito	42	15%
Ns/Nr	2	0.72%





RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

1. El **83,63%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el primer semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 15,93% considera nuestra gestión en niveles de deficiente o insuficiente.

2. Calificación del cliente externo respecto de los ASPECTOS a calificar:

Aspectos / Calificación	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada	Organización y aseo de las instalaciones	Presentación personal de los funcionarios	Cortesía y modales de quien le atendió	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado	Asesoría y atención recibida en la oficina	Agilidad para entregar respuesta definitiva	Satisfacción general sobre el servicio
Deficiente	13	9	6	13	14	13	28	17
%	4,73	3,27	2,18	4,73	5,09	4,73	10,18	6,18
Insuficiente	6	10	4	8	18	19	32	23
%	2,18	3,64	1,45	2,91	6,55	6,91	11,64	8,36
Aceptable	39	39	37	42	32	40	60	48
%	14,18	14,18	13,45	15,27	11,64	14,55	21,82	17,45
Satisfactorio	98	109	104	106	113	109	87	123
%	35,64	39,64	37,82	38,55	41,09	39,64	31,64	44,73
Muy Satisfactorio	110	97	115	98	90	87	59	59
%	40,00	35,27	41,82	35,64	32,73	31,64	21,45	21,45
NO RESPONDIDAS	9	11	9	8	8	7	9	5
%	3,27	4,00	3,27	2,91	2,91	2,55	3,27	1,82
Totales	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

El **86.41%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el primer semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 10.59% calificó los aspectos en niveles de deficiente o insuficiente.

La calificación promedio es de **86.52%**, que según los niveles del DNP, aporta un nivel SOBRESALIENTE para el cliente externo.

3. Sugerencias y recomendaciones: En la aplicación de las doscientas setenta y cinco (175) encuestas de satisfacción al cliente externo, se presentaron ciento





SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

cincuenta y cinco (155) sugerencias y recomendaciones que serán clasificadas según el tema y la autoridad competente, para ser puestas en conocimiento de la Direccinamiento Estrategico a fin de ser analizadas en las instancias pertinentes y se produzcan los planes de acción, acciones de preventivas o correctivas del caso, así:

Aspecto relacionado	Cantidad
Satisfacción general sobre el servicio.	64
Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.	25
Asesoría y atención recibida en la oficina.	24
Agilidad para entregar respuesta definitiva.	16
Cortesía y modales de quien le atendió.	11
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.	9
No aplica (no corresponden a Sugerencias o Recomendaciones)	4
Organización y aseo de las instalaciones.	2
Presentación personal de los funcionarios.	0
Total Sugerencias y Recomendaciones	155

Derivada la importancia A fin de dar publicidad a los manifiestos del cliente interno, a continuación se presentan las sugerencias y recomendaciones por variable y no por el orden en que fueron presentadas y en la medida de nuestras posibilidades transcritas ajustando su redacción y ortografía, así:

Nro	Sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio al cliente externo	Aspecto
1	Secretaria de infraestructura no le ayudan con arreglos de vias sino es con politica y no le cumplen los derechos de peticion de años atras para arreglar las 9 calles de montelibano que estan sin pavimentar que tristeza no le sirve nuestros pagos de impuestos que hacemos a la Alcaldía.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
4	Que bueno que fueran claros en dar soluciones y no dilatar soluciones ami comunidad nunca hay presupuesto y siempre las maquinas estan malas paralo lideres no para cuando llaman los politicos aque si les hagan favores al alcalde le quedo grande tomar decisiones solo sin dejarse llevar de los politicos	Agilidad para entregar respuesta definitiva
54	Mas acompanamiento de las entidades cuando se le necesite oportunamente.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
59	Muy malo el servicio, se demora demasiado	Agilidad para entregar respuesta definitiva
66	Que cuando se envie una solicitud sea pronta su respuesta.	Agilidad para entregar respuesta definitiva



[Firma]
6



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

67	El Alcalde debe hacer mas presencia en las comunidades e imponer autoridad con el ruido, el espacio publico y las repuestas de las peticiones de los líderes del centro de pereira.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
75	No demorar tanto las visitas para compra de vivienda	Agilidad para entregar respuesta definitiva
84	Agilidad para entregar respuesta definitiva que se cumplan.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
97	Se tiene que insistir mucho para darle solucion a una peticion.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
112	El señor Alcalde debe atender a la comunidad, a los presidentes de las juntas de accion comunal	Agilidad para entregar respuesta definitiva
115	Responder derechos de peticion que envian a la administracion y no lo hacen.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
126	Mejorar el servicio, las colas y la espera son muchas.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
137	Se demoran mucho en dar respuesta a solicitudes (DOPAD)	Agilidad para entregar respuesta definitiva
138	El tramite de certificados es muy demorado (DOPAD).	Agilidad para entregar respuesta definitiva
139	Mucha demora en la solución de solicitudes (Control Urbanistico)	Agilidad para entregar respuesta definitiva
155	Mas agilidad en las respuestas a los escritos.	Agilidad para entregar respuesta definitiva
12	EL PORTAL NUEVO PARA PAGO DE INDUSTRIA Y COMERCIO NO SIRVE, DEBE UNO IR PERSONALMENTE A LA INFORMACION COMPROBAR QUE NO PUEDE HACERLO PARA QUE LE VAYAN DANDO LA INFORMACION POCO A POCO POR MAL FUNCIONAMIENTO DE LA PAGINA. IR VARIAS VECES Y TERMINAR PAGANDO DE LA FORMA ANTIGUA LLENANDO EL FORMULARIO MANUALMENTE.	Asesoría y atención recibida en la oficina
27	No contestan el telefono del sisben y las colas son muy largas	Asesoría y atención recibida en la oficina
28	La persona nunca está en el horario que debe atender.	Asesoría y atención recibida en la oficina
30	Que haya alguien encargado de contestar los telefonos, que conozca lo que hacen alla y le resuelva a uno, porque se llama y las pocas veces que contestan, los encargados no estan.	Asesoría y atención recibida en la oficina
31	Se cae el portal (tributario) en pleno periodo de pago de impuestos y nadie responde y eso dificulta el pago oportuno.	Asesoría y atención recibida en la oficina
36	Capacitar al personal y que el Alcalde deje de contratar personas empíricas. La política es muy corrupta y que desilusión de Alcalde. Creí que iba a ser aceptable su gestión. No voté por Juan Manuel Arango porque ya conocía lo corrupto que era, pero nunca creí que este fuera a se peor. Juan Manuel por lo menos hizo obras buenas con los colegios. Este alcalde no ha hecho más que destruir la ciudad. Está horrible. Es la primera vez en mi vida que veo la ciudad tan abandonada.	Asesoría y atención recibida en la oficina



[Firma manuscrita]
7



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

49	Muy mal servicio; no contestan el telefono, las filas son muy largas	Asesoría y atención recibida en la oficina
51	El Alcalde cuando estaba en campaña siempre tenía disponibilidad y despues nos a abandonado totalmente, porque ni citas para hablar con el. Nos habra un espacio y la primera dama igual.	Asesoría y atención recibida en la oficina
57	No contestan los telefonos	Asesoría y atención recibida en la oficina
70	Mejorar la atencion telefonica en gobierno, nunca contestan	Asesoría y atención recibida en la oficina
76	No contestan los telefonos nunca	Asesoría y atención recibida en la oficina
79	Mejorar el proceso de contratacion de los ops de los colegios porque es muy desorganizado y lento.	Asesoría y atención recibida en la oficina
89	Mejorar la atencion de los servidores publicos hacia los ediles.	Asesoría y atención recibida en la oficina
90	Mas compromisos de los secretarios de los despachos con las tareas que les asigna el señor Alcalde	Asesoría y atención recibida en la oficina
102	Prestarle mas atencion a los lideres comunales.	Asesoría y atención recibida en la oficina
117	Que el señor Alcalde le ponga la cara a la comunidad.	Asesoría y atención recibida en la oficina
120	Al Alcalde está muy poco en su despacho para atender la comunidad	Asesoría y atención recibida en la oficina
122	mejorar el portal tributario para hacer los trámites en linea.	Asesoría y atención recibida en la oficina
123	Que realmente contesten los telefonos (asuntos Tributarios)	Asesoría y atención recibida en la oficina
127	Le toca a uno venir porque no contestan el telefono.	Asesoría y atención recibida en la oficina
128	No contestan el telefono.	Asesoría y atención recibida en la oficina
135	Que organicen horarios donde lo puedan atender a uno	Asesoría y atención recibida en la oficina
142	Que no restrinjan el horario,uno se mata sacando tiempo para que no lo atiendan (prestaciones)	Asesoría y atención recibida en la oficina
147	Excelente atención de LINA de Servicios Generales	Asesoría y atención recibida en la oficina
6	Que los funcionarios estén mas preparados	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
8	Falta funcionarios competentes.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
9	Que hubiquen los que tienen en puestos de menor importancia o responsabilidad	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.





SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

11	Capacitaciones mas frecuentes a los empleados, para brindar un mejor servicio e información al usuario.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
40	Contratar personal apto para el cargo.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
98	Capacitar sobre el funcionamiento de los difirentes dependencias.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
118	Que el presupuesto participativo se ejecute para la comuna centro, el presupuesto ya estaba asignado de la Alcaldía anterior.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
145	Que los celadores conozcan las dependencias para no tener que preguntarle a todo el mundo.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
146	Aquí atienden bien (servicio al cliente), pero en las dependencias no saben, no contestan los telefonos y debe venir uno.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
17	La persona encargada de JOVENES EN ACCION y FAMILIAS EN ACCION nunca está en los horarios que indican para atender al publico, llega tarde y de mal genio.	Cortesía y modales de quien le atendió.
23	Que abogados tan despotas y groseros tienen alla	Cortesía y modales de quien le atendió.
24	Amabilidad, agilidad, menos charla entre empleados.	Cortesía y modales de quien le atendió.
39	Alcalde, exigirle a cortesía de sus funcionarios, cambio de algunos funcionarios falta efectividad de los funcionarios con su respuestas y falta de exigirles el alcalde su buen comportamiento.	Cortesía y modales de quien le atendió.
44	Que sean mas amables y saluden.	Cortesía y modales de quien le atendió.
60	La primera dama nunca atiende, sus funcionarios son groseros.	Cortesía y modales de quien le atendió.
77	Que en historias laborales demuestren interes para atender al usuario y no miren a los ojos.	Cortesía y modales de quien le atendió.
78	Que sean mas corteces en historias laborales	Cortesía y modales de quien le atendió.
85	Cortesía y modales de quien atienda.	Cortesía y modales de quien le atendió.
109	Que capaciten a los funcionarios para que sean mas amables con la comunidad.	Cortesía y modales de quien le atendió.
144	Mejor disposición para atender (nómina educación)	Cortesía y modales de quien le atendió.
3	Servicio al Cliente debería tener una oficina estructurada para que la gente pueda conocer todo lo que hace la alcaldía y donde se genere un espacio mas amable, además alla casi no hay luz.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.



[Firma manuscrita]
9



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

16	El espacio para recepción de documentos es COMPLETAMENTE INADECUADO, ni siquiera tiene un aviso que informe que es el sitio de radicación, no indica si se pueden radicar documentos en medios electronicos, el usuario está a la intemperie y el sistema se demora demasiado para escanear y registrar documentos. Trabajo en un Juzgado y se que si no mejoran ese servicio lloveran las acciones legales	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
18	Nunca contestan el teléfono, las colas no se mueven y hay mucho desorden alla.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
20	Considero una FALTA DE RESPETO que no se contesten la lineas telefonicas, me imagino que así será en forma personal.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
22	Esta dependencia debía estar en el seno del palacio municipal.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
33	El usuario queda a la intemperie, las colas son largas, el personal es insuficiente, nunca están los 3 cubículos atendiendo y ellos mismos se quejan de q los computadores son lentos (Radicación de Documentos).	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
41	El portal tributario estuvo mucho tiempo caido y no atendian los telefonos.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
45	Que mantengan control en ese anden para que la gente no tire colillas de cigarrillo, basura y vasos en el sitio de recepcion.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
46	Portal tributario caido en tiempo de pago de impuestos	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
52	Mas atencion y respecto.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
69	Los canales virtuales y electronicos no estan siendo efectivos porque no contestan a tiempo.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
81	Mantenimiento a los ascensores.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
104	Descentralizar la alcaldia con todas sus dependencias a las comunas para que se enteren de la problematica de cada sector	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
129	Esa oficina en el estadio (UAO)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
130	Ojala quedara la oficina en el palacio municipal (Gestión Comunitaria)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.



[Firma]
10



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

131	Esa oficina en el estadio (UAO) queda muy lejos, dijeron que la iban a trasladar y no lo han hecho.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
132	En la oficina no hay donde lo atiendan a uno (Gestión Comunitaria).	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
133	No hay internet, telefono, esta muy caida la casa de justicia (Villasantana), trabajan con las uñas	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
136	Ojala quedara la oficina en el palacio municipal (Gestión Comunitaria)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
143	Facilitar tramites y servicios electrónicos.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
150	Mejorar los medios electrónicos y tiempos de respuesta por ese medio.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
151	Poner un aviso que identifique el sitio de radicación.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
152	El usuario está en la calle, desprotegido ante las huelgas y marchas (Radicación)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
153	Hay cuatro cubiculos y nunca hay cuatro funcionarios (Radicación)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
154	Mantener actualizada la pagina WEB de contratos de suministros (Recursos materiales)	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
37	Saludes al papacito de MILTON CHAVEZ.	No aplica
111	Excelente servicio	No aplica
121	En realidad no se muy bien que hace la primera dama, cual es la función de esa oficina.	No aplica
149	No puedo contestar los 3 primeros aspectos porque no vengo a esa oficina (recursos materiales), solo llamo por telefono	No aplica
10	Mejorar tecnología.	Organización y aseo de las instalaciones
141	Que organicen esas cajas (historias laborales), dan mal aspecto a la oficina y peligro a las personas.	Organización y aseo de las instalaciones
2	Visitas frecuentes a la oficina de la asesoria privada liderada por el Dr. Milton Chavez me senti muy bien atendida y la pronta respuesta a mi inquietud.....	Satisfacción general sobre el servicio.
5	Que dejen el horario de atención de todas las dependencias y programas de 7 am a 4 pm de lunes a viernes.	Satisfacción general sobre el servicio.





SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

7	Que se den cuenta que ellos son trabajadores de todos los ciudadanos ya que todo aportamos para los sueldos y que dejen el clientelismo.	Satisfacción general sobre el servicio.
13	Sacar a todos los funcionarios antiguos: perezosos y corruptos.	Satisfacción general sobre el servicio.
14	Destituir al Alcalde Vasquez por su pésima gestión.	Satisfacción general sobre el servicio.
15	Propender por el desarrollo de una cultura organizacional, enfocada al servicio y al posicionamiento de la ciudad.	Satisfacción general sobre el servicio.
19	No hay programas de vivienda para madres cabeza de hogar.	Satisfacción general sobre el servicio.
21	Es increíble que el proceso de transporte escolar se haya demorado mas de seis meses, entonces? de que se trata la gratuidad!	Satisfacción general sobre el servicio.
25	SERVICIO AL CLIENTE	Satisfacción general sobre el servicio.
26	Tener mas orgullo ciudadano y dejar de pensar que los funcionarios nos hacen un favor al pueblo, son los funcionarios quienes para TODO deben de estar agradecidos de tener el puesto que les hemos encomendado.	Satisfacción general sobre el servicio.
29	Debían publicar la programación de podas y mantenimiento de parques y zonas verdes para que la comunidad sepa cuando pueden esperar las cuadrillas.	Satisfacción general sobre el servicio.
32	No hay programas de vivienda para estrato 3	Satisfacción general sobre el servicio.
34	Que arreglen las vías secundarias de la ciudad y pavimenten las veredales q estamos atrazados respecto de ciudades similares como Armenia, Manizales e Ibague	Satisfacción general sobre el servicio.
35	Difundir mas la información para los abuelos.	Satisfacción general sobre el servicio.
38	Un Alcalde con mas honestidad y acercamiento con su pueblo que fue los que eligieron.	Satisfacción general sobre el servicio.
42	El alcalde no concede citas a los lideres y no viaja a las comunidades que lo eligieron.	Satisfacción general sobre el servicio.
43	No arreglan las vías.	Satisfacción general sobre el servicio.
47	Debieran publicitar mas lo que hacen en el campo, porque es la unica dependencia que ha servido.	Satisfacción general sobre el servicio.
48	Que arreglen las vías veredales para mejorar la comercialización.	Satisfacción general sobre el servicio.
50	La ausencia absoluta del adulto mayor en la alimentación. Al igual de las madres embarazadas, desaparecieron la bienestarina a los extremos que la desaparecieron los mercados de los pobres, grave, grave, grave.	Satisfacción general sobre el servicio.
53	Convocatorias de importancia y con tiempo	Satisfacción general sobre el servicio.
55	Para DOPAD el personal de trabajo debe estar dispuesto a su labor.	Satisfacción general sobre el servicio.



John 12



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

56	Mas acompanamiento en las comunidades cuando se requieran.	Satisfacción general sobre el servicio.
58	El Alcalde no va a las comunidades	Satisfacción general sobre el servicio.
61	Que el señor Alcalde atienda a los lideres.	Satisfacción general sobre el servicio.
62	Que las ordenes del señor Alcalde sean cumplidas.	Satisfacción general sobre el servicio.
63	Los barrios necesitan mas ayudas estan muy abandonados.	Satisfacción general sobre el servicio.
64	Generacion de mas empleos.	Satisfacción general sobre el servicio.
65	Mayor presencia en las comunidades.	Satisfacción general sobre el servicio.
68	El Alcalde debe respetar nuestro tiempo como líderes porque nos cancelan las citas que esperamos mas de dos meses.	Satisfacción general sobre el servicio.
71	Que hagan programas de vivienda para otros, no solo hay desplazados, invasores de alto riesgo y damnificados, tambien hay gente que necesita solucion de vivienda	Satisfacción general sobre el servicio.
72	Seguir mejorando, van muy bien pero puede ser mejor	Satisfacción general sobre el servicio.
73	Que publiquen la programacion de las podas y empradezacion en la pagina wed.	Satisfacción general sobre el servicio.
74	Que inicien rapido la reparacion de la cra. 9 la 39 y otras del centro	Satisfacción general sobre el servicio.
80	Nececito que me ayuden para la Comuna Boston, capacitadores en tecnicos en peluqueria ya estan los alumnos y el local y la profesora, solicito una alluda para llebar acabo el proyecto laba cabezas, sillas, mesas, comunidad Boston	Satisfacción general sobre el servicio.
82	Que el alcalde empiece a trabajar por Pereira, ya que en casi dos anos no ha hecho nada,	Satisfacción general sobre el servicio.
83	Que no haga quedar mal con la comunidad (a los lideres)	Satisfacción general sobre el servicio.
86	No hay presencia del señor Alcalde en el sector rural, tenemos en el sector rural totalmente abandonado.	Satisfacción general sobre el servicio.
87	No hacemos hada para emplear las personas del sector rural.	Satisfacción general sobre el servicio.
88	Poca comunicacion del señor Alcalde con los ediles, muchas promesas para cumplir, inconfomidad de los ediles de el corregimiento con el señor Alcalde.	Satisfacción general sobre el servicio.
91	Que no nos salga con el mismo cuento: "que no hay presupuesto" para la que nosotros aveces les pedimos.	Satisfacción general sobre el servicio.
92	Necesitamos las magatarjetas para estas reuniones, porque no hay presupuesto para ellas.	Satisfacción general sobre el servicio.



[Firma]
13



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

93	La comunidad siempre nos preguntan a los presidentes que es lo que esta haciendo el Alcalde con el dinero que no se ve por ningun a lado y como no hay acceso para hablar con el alcalde, quedamos en las mismas.	Satisfacción general sobre el servicio.
94	Nos gustaria que en la Secretaria de Infraestructura nos visitara la Comuna Olimpica. tenemos hundimiento de la calle sector parque hacia arriba por pinares de belmonte y la visita que nos debe parques.	Satisfacción general sobre el servicio.
95	Necesitamos gran apoyo de la Secretaria de Deportes y Recreacion para el torneo deportivo de la Comuna Olimpica	Satisfacción general sobre el servicio.
96	Frecuentemente los ascensores estan el mal estado.	Satisfacción general sobre el servicio.
99	Mejorar mucho en la atencion pues a mi personalmente bien, que las cosas no sedan soy la persona para criticas, si nosotros como presidentes y ediles nos da duro para el manejo de un barrio como seran ustedes, es dificil calificar sus obras disculpe.	Satisfacción general sobre el servicio.
100	Creo que deberian visitar mas la cumunidades y apoyar mas el deporte en ninos y jovenes.	Satisfacción general sobre el servicio.
101	Usar las casetas comunitarias para hacer talleres para sacar los jovenes de las drogas.	Satisfacción general sobre el servicio.
103	Ejecutar los compromisos las obras en las comunidades para que asi podamos creer en los procesos politicos.	Satisfacción general sobre el servicio.
105	No se justifica que tengan que botar escombros en la zonas verdes, porque la comunidad lla a atesa y disen que no hay escombrera por parte del municipio	Satisfacción general sobre el servicio.
106	No se justifica que nosotros los presidentes tengamos que gastar de nuestros bolsillos dinero para gestiones de la misma comunidad y beneficio de la alcaldia.	Satisfacción general sobre el servicio.
107	Mas atencion a las comunidades tanto para ninos y adultos	Satisfacción general sobre el servicio.
108	No se justifica que el alcalde este arreglando vias, que no es que estaban tan malas habiendo otras prioridades y otras vias peores y que prometen y no cumplen nada.	Satisfacción general sobre el servicio.
110	Que nos den los pasajes porque cada dia mas necesitados , i los barrios y comunas no tienen nada que mostrar en obras, que los centros medicos tengan medicos y atencion porque la gente se esta muriendo por falta de recursos, pedimos que se bean los hechos porque hasta ahora nos se ha hecho	Satisfacción general sobre el servicio.
113	Mas infomacion sobre los programas para las comunidades	Satisfacción general sobre el servicio.
114	Cumplimiento en el plan de desarrollo Pereira sin huecos.	Satisfacción general sobre el servicio.
116	Cumplimiento en el presupuesto participatico comuna centro que es del 2008.	Satisfacción general sobre el servicio.
119	Que el señor Alcalde cumpla lo que se ha comprometido con la comunidad	Satisfacción general sobre el servicio.
124	programas de vivienda para estratos 3 y 4.	Satisfacción general sobre el servicio.



[Firma manuscrita]
14



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

125	programas de vivienda para madres comunitarias y cabezas de hogar (hombres y mujeres)	Satisfacción general sobre el servicio.
134	Ampliar cobertura para los ancianos de cuba (tercera edad)	Satisfacción general sobre el servicio.
140	Que haya mas programas deportivos para el sector rural (Deportes y Recreación)	Satisfacción general sobre el servicio.
148	Adecuar el consultorio médico para prestar bien el servicio (recursos humanos).	Satisfacción general sobre el servicio.



Jeb
15



CONCLUSIONES:

1. Con base en las sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes externos, los diferentes instancias deberán generar acciones preventivas, correctivas y de mejora, así como ajustes a los planes de acción que lo ameriten.
2. Revisar las necesidades que cada área requiere para el adecuado desarrollo de su trabajo, contar con los recursos humanos, físicos y tecnológicos necesarios para el cumplimiento de las labores diarias.
3. El cliente externo desconoce en su mayoría los canales NO presenciales de atención al ciudadano (correo electrónico, página web, vínculos virtuales, portales secundarios). Los procesos de construcción colectiva y civilidad, deben enfocarse a maximizar el uso de las herramientas tecnológicas por parte del cliente externo. Se requiere activar mecanismos estadísticos que permitan que la encuesta de satisfacción externa obre sobre una muestra poblacional más amplia. La cultura de Servicio al Cliente debe estar ligada a las TIC's para la disminución de costos, trámites y tiempos de espera para el ciudadano en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea.
4. La idoneidad del personal de la Alcaldía supera las expectativas de la comunidad, mas los tiempos de respuesta oportuna siguen afectando los indicadores de gestión institucional.
5. Los líderes comunitarios solicitan ampliar sus conocimientos respecto de las actividades de la administración y las competencias de los despachos, para desarrollar un trabajo coordinado y colaborativo.
6. El cliente externo está más posicionado de su rol de control social. Tiene una visión crítica de la realidad y de las dificultades con que cuenta la administración actual, reconociendo la transparencia de la gestión administrativa del actual gobierno pero también exigiendo un mayor impulso y apoyo a las comunidades.



Jeh
16



7. La ponderación de la encuesta de satisfacción al cliente externo para el primer semestre de 2013 es:

- Gestión General Alcaldía 83.63% (sobresaliente)
- Gestión Promedio Dependencias: 86.41% ptos (sobresaliente)

El Ponderado: **86.52%** situada en el nivel de satisfacción SOBRESALIENTE, cumpliendo con los indicadores de la matriz de objetivos de calidad.

JIDP:

JORGE IVAN ARANGO DURAN
Secretario de Desarrollo Administrativo

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00

Jm
17

