



MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2013

Realización: Diciembre 2013 – Enero 2014

Tabulación: Enero-Marzo 2014

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 **segundo** semestre de 2013.

METODOLOGÍA

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

Aplicación de la encuesta:



[Firma manuscrita]



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)	
			Rangos	Niveles
Deficiente	1	<2	<40	Crítico
Insuficiente	2	≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo
Aceptable	3	≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio
Satisfactorio	4	≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio
Muy Satisfactorio	5	≥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



2 *[Firma]*



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-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 **251** encuestas durante el último mes de 2013 y el primero de 2014, hasta lograr la cifra determinada, así.

No Dep	Aplicación Encuestas Cliente Externo 2013 semestre 2	Encuestas Aplicadas
	DEPENDENCIAS	
1	Desp: ALCALDE	6
1,1	As: Privada	1
1,2	As: Control Interno	0
1,3	Of As: Comunicaciones	3
	Oficina Gestión Social - Primera Dama	3
	Comunidades	3
	Salon de Encuentro Ciudadano	1
2	Sec: PLANEACIÓN	18
3	Sec: EDUCACIÓN	22
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	4
5	Sec: GOBIERNO	40
6	Sec: DESARROLLO RURAL	13
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	17
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	43
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	4
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	27
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	31
12	Sec: JURÍDICA	5
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	10
	Otras (no especificadas por el encuestado)	0
	Total	251

Aplicación de la encuesta:

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.



3 *[Firma]*



Las 251 encuestas están distribuidas por género así:

Genero	Encuestas calificadas	Promedio
Femenino	135	53,78
Masculino	116	46,22
Total	251	100,00

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

Sector Residencial	Encuestas calificadas	Promedio
Urbano	195	77,69
Rural	56	22,31
Total	251	100,00

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

Escolaridad	Encuestas calificadas	Promedio
Ninguno	26	10,36
Primaria	55	21,91
Secundaria	75	29,88
Superior	95	37,85
Total	251	100,00

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

Medio	Encuestas calificadas	Promedio
Visita Personal	144	57,37
Electronico	38	15,14
Telefónico	30	11,95
Escrito	39	15,54
Total	251	100,00

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

1. El **98,41%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la **gestión de la Administración Municipal** de Pereira durante el segundo semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 1,59% considera nuestra gestión en nivel insuficiente.



A *[Firma]*



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	promedio	ponderado	Nivel	
No Encuestas: Deficiente (1)	4	4	3	6	4	8	11	3			4,48	INSATISFACCIÓN
%	1,59	1,59	1,20	2,39	1,59	3,19	4,38	1,20	2,14			
No Encuestas: Insuficiente (2)	4	2	1	2	3	7	16	12			94,97	SATISFACCIÓN
%	1,59	0,80	0,40	0,80	1,20	2,79	6,37	4,78	2,34			
No Encuestas: Aceptable (3)	51	50	50	57	62	58	71	60				
%	20,32	19,92	19,92	22,71	24,70	23,11	28,29	23,90	22,86			
No Encuestas: Satisfactorio (4)	119	121	113	107	102	112	96	119				
%	47,41	48,21	45,02	42,63	40,64	44,62	38,25	47,41	44,27			
No Encuestas: Muy Satisfactorio	72	71	81	79	79	65	56	56				
%	28,69	28,29	32,27	31,47	31,47	25,90	22,31	22,31	27,84			
No Encuestas NO RESPONDIDAS	1	3	3	0	1	1	1	1				
%	0,40	1,20	1,20	0,00	0,40	0,40	0,40	0,40	0,55			
Totales	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00				

El **94.97%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el segundo semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 10.59% calificó los aspectos en niveles de deficiente o insuficiente.

Al ponderar los resultados de la gestión de la Administración y los aspectos calificados encontramos que la calificación promedio es de **96.69%**, que según los niveles del DNP, aporta un nivel **SOBRESALIENTE** por parte del cliente externo.

3. Sugerencias y recomendaciones: En la aplicación de **251** encuestas de satisfacción al cliente externo, se presentaron **147** sugerencias y recomendaciones que fueron clasificadas según el tema y la autoridad competente, para ser puestas en conocimiento del proceso de Dirección Estratégico 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.	47
Asesoría y atención recibida en la oficina.	42
Agilidad para entregar respuesta definitiva.	21
Organización y aseo de las instalaciones.	16
Cortesía y modales de quien le atendió.	10
Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.	6
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.	5
Presentación personal de los funcionarios.	0
Total Sugerencias y Recomendaciones	147



5 John



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

Derivada su importancia y a fin de dar publicidad a los manifiestos del cliente externo, 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 relacionado
1	Reiniciar programas de mejoramiento de vivienda rural	Satisfacción general sobre el servicio.
2	Continuidad al Banco de las Oportunidades	Satisfacción general sobre el servicio.
4	Que los impuestos son muy caros y no se ve que terminen las obras como el anillo longitudinal.	Satisfacción general sobre el servicio.
5	Habilitar convenio con Bancolombia, Servientrega, Efecty y Supermercados para poder pagar impuestos allí.	Satisfacción general sobre el servicio.
6	Que haya incentivos para los comunales.	Satisfacción general sobre el servicio.
12	Que nos informen los programas y proyectos comunitarios para el sector rural a tiempo.	Satisfacción general sobre el servicio.
26	Excelente atención la que se presenta en "ATENCIÓN AL CIUDADANO"	Satisfacción general sobre el servicio.
27	Que pongan una pantalla donde se vean los programas de la Alcaldía para la comunidad.	Satisfacción general sobre el servicio.
30	No estoy de acuerdo con la forma de repartir los cubículos de la calle 19 para ventas ambulantes o estacionarias.	Satisfacción general sobre el servicio.
31	Vías secundarias y terciarias muy dañadas deben ser mejoradas para que haya productividad.	Satisfacción general sobre el servicio.
34	Con el Plan de Choque del DPS hicieron rocería y podas (de zonas verdes) en villasantana dejando la basura en el mismo sector ocasionando molestias y no responden para recoger esos residuos.	Satisfacción general sobre el servicio.
38	Que programas de vivienda hay para mejoramiento de vivienda del sector rural?	Satisfacción general sobre el servicio.
39	No recogen las podas hechas por el Plan de Choque	Satisfacción general sobre el servicio.
45	Más información para los desplazados en cuanto a proyectos de vivienda.	Satisfacción general sobre el servicio.
61	Cuando hagan podas y mantenimiento de vías y zonas verdes, recojan esa basura para que los perros no las dañen	Satisfacción general sobre el servicio.
65	Presencia de Planeación y del Alcalde en las comunidades.	Satisfacción general sobre el servicio.
67	Fortalecer los FIC (Fondos de Inversiones Comunitarias) de las veredas y corregimientos como Puerto Caldas.	Satisfacción general sobre el servicio.
71	Mejorar algunas vías de algunos barrios y la calle 12 entre 4a y 6a.	Satisfacción general sobre el servicio.
75	Seguir mejorando la gestión me ha parecido bien.	Satisfacción general sobre el servicio.
81	Muchas calles rotas dañan la movilidad.	Satisfacción general sobre el servicio.
82	Reiniciar los proyectos de mejoramiento de vivienda rural.	Satisfacción general sobre el servicio.
86	Que publiquen cuales son las iniciativas y programas para fomentar el deporte en el área rural?	Satisfacción general sobre el servicio.



6



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

88	Procesos tan importantes como Jovenes en Acción, no debían estar en manos de Contratistas.	Satisfacción general sobre el servicio.
89	No le veo proyección a "Jovenes en Acción" ni sus resultados.	Satisfacción general sobre el servicio.
90	No poner tanto problema para el parrillero hombre.	Satisfacción general sobre el servicio.
93	Debe haber más cobertura en los programas de discapacidad para los pereiranos.	Satisfacción general sobre el servicio.
95	Que den permiso para cerrar la calle el 31 de Diciembre y celebrar una fiesta.	Satisfacción general sobre el servicio.
96	Que den asesoría para programas de autogestión de vivienda y recursos para ellos.	Satisfacción general sobre el servicio.
97	Que reactiven la posibilidad de planes de vivienda.	Satisfacción general sobre el servicio.
100	Que el Alcalde cite a los comunales y les exponga que ha hecho y que va a hacer por el sector.	Satisfacción general sobre el servicio.
102	Ampliar la cobertura del Banco de las Oportunidades.	Satisfacción general sobre el servicio.
105	Más apoyo económico para programas de grupos étnicos.	Satisfacción general sobre el servicio.
107	Que la administración genere proyectos para los reservistas del ejército, la policía y la armada.	Satisfacción general sobre el servicio.
109	Reactivar "Alcaldía Nocturna" para que se cierre esos establecimientos de la Cra 6 en el horario que corresponde.	Satisfacción general sobre el servicio.
110	Controlar ruido, drogas, prostitución en el centro, así como los homosexuales y travestis en la noche.	Satisfacción general sobre el servicio.
111	Reactivar los proyectos de vivienda en el sector rural.	Satisfacción general sobre el servicio.
112	Que mejoren las calles de Pereira (Calle 12 entre 4a y 6a)	Satisfacción general sobre el servicio.
113	Que así como hacen las podas en villasantana, recojan el residuo vegetal que dejan en bolsas.	Satisfacción general sobre el servicio.
115	Siga mejorando la Secretaría de Educación.	Satisfacción general sobre el servicio.
117	Que se difundan las actividades para la población indígena residente en pereira.	Satisfacción general sobre el servicio.
124	Tienen politizado el espacio público y la entrega de los espacios.	Satisfacción general sobre el servicio.
130	Comunicaciones no aporta a las actividades del municipio.	Satisfacción general sobre el servicio.
133	No hay proyectos de mejoramiento de vivienda rural.	Satisfacción general sobre el servicio.
138	Se habla de trámite en línea y eso no se cumple, no es verdad que se hagan en línea.	Satisfacción general sobre el servicio.
139	Servicio al Cliente ha mejorado mucho, ahora es más visible.	Satisfacción general sobre el servicio.
145	No arreglan las vías.	Satisfacción general sobre el servicio.
147	No recogen el desperdicio de las podas.	Satisfacción general sobre el servicio.
3	Mantener revisando el portal tributario para que no genere problemas	Asesoría y atención recibida en la oficina
10	Que los funcionarios sean nombrados para que haya continuidad.	Asesoría y atención recibida en la oficina
11	En el oportuno están muy comprometidos con el cliente.	Asesoría y atención recibida en la oficina
13	Los celadores deberían saber donde quedan las oficinas para direccionar a los clientes.	Asesoría y atención recibida en la oficina
14	Filas muy largas para atender a los adultos mayores y para hacer solo una pregunta.	Asesoría y atención recibida en la oficina



7 fib



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

15	Poco personal para atender adultos mayores.	Asesoría y atención recibida en la oficina
19	No contestan el telefono en el SISBEN.	Asesoría y atención recibida en la oficina
20	Siempre hay mucha gente en el SISBEN y pocos funcionarios.	Asesoría y atención recibida en la oficina
21	El señor CARLOS PEREZ tiene mucha paciencia pero lo dejan solo en el programa de los ancianos y se le acumula mucha gente.	Asesoría y atención recibida en la oficina
35	No contestan los teléfonos en Control Físico.	Asesoría y atención recibida en la oficina
42	No siempre contestan los telefonos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
46	Toca venir porque en Control Físico no contestan los teléfonos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
47	No hay personal suficiente en Control Físico.	Asesoría y atención recibida en la oficina
48	Que todos sean como MARGOTH que atiende diligentemente.	Asesoría y atención recibida en la oficina
49	Muy dificil conseguir al Secretario de Desarrollo Social y que lo atienda a uno.	Asesoría y atención recibida en la oficina
50	Cambio de Directora (gestión inmobiliaria)... ilogico que un liquidador de vivienda gane más que el Alcalde.	Asesoría y atención recibida en la oficina
51	Que atiendan a los líderes para la entrega de regalos de navidad de los niños.	Asesoría y atención recibida en la oficina
52	Hay que venir a control físico porque no contestan los teléfonos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
56	El personal es insuficiente para atender público (radicación de correspondencia) solo disponen de 1 o 2 funcionarios en 3 casillas.	Asesoría y atención recibida en la oficina
63	Asesorar más a los ciudadanos para presentar programas y proyectos de inversión.	Asesoría y atención recibida en la oficina
64	Actualizar los contratos y convenios de las sedes comunales en forma concertada.	Asesoría y atención recibida en la oficina
74	Habilitar el programa SUCITA para poder acordar agenda con los directivos y el Alcalde.	Asesoría y atención recibida en la oficina
76	A veces no contestan esos telefonos del Oportuno.	Asesoría y atención recibida en la oficina
77	Excelente servicio del señor JOSE LONDOÑO, todos debían atender como él.	Asesoría y atención recibida en la oficina
78	Que la primera dama y sus funcionarios no se escondan para dar los regalos a los comunales para los niños y contesten los teléfonos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
79	Que contesten las líneas telefónicas para no tener que venir hasta aquí (Espacio Público)	Asesoría y atención recibida en la oficina
94	Que haya personal de planta para los programas sociales.	Asesoría y atención recibida en la oficina
101	Que publiquen cuales son los buenos resultados de seguridad en las comunas.	Asesoría y atención recibida en la oficina
116	Inicio del año, la Alcaldía desolada, todos de paseo.	Asesoría y atención recibida en la oficina
118	No hay personal en NOMENCLATURA para hacer las diligencias.	Asesoría y atención recibida en la oficina
119	No hay personal que atienda en Bienes Inmuebles.	Asesoría y atención recibida en la oficina
120	NO hay quien actualice la pagina WEB ni quien atienda en la oficina de Comunicaciones, no tienen plan "B"	Asesoría y atención recibida en la oficina
125	No hay personal en Bienes Inmuebles.	Asesoría y atención recibida en la oficina
127	Favor actualizar la información tributaria en el portal	Asesoría y atención recibida en la oficina
128	No hay personal para la contratación.	Asesoría y atención recibida en la oficina



Piso 4 Tel: (9)3248040 Fax 3248243

8 fjh



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

129	No hay personal en Comunicaciones.	Asesoría y atención recibida en la oficina
131	En Comisaría de Familia del Centro no atienden los viernes en la tarde.	Asesoría y atención recibida en la oficina
132	No me pude comunicar telefónicamente con impuestos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
134	No hay personal para atender adulto mayor.	Asesoría y atención recibida en la oficina
135	Imposible conseguir cita con el Alcalde.	Asesoría y atención recibida en la oficina
141	No hay personal suficiente para atender persona que visita (diversidad étnica)	Asesoría y atención recibida en la oficina
142	No hay personal en salud para manejar zoonosis.	Asesoría y atención recibida en la oficina
7	Los procesos disciplinarios no avanzan.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
17	Muy lento el sistema para recepcionar documentos.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
25	No dan la información a tiempo sobre los nuevos beneficiarios del adulto mayor.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
28	Que faciliten el trámite de certificado de vecindad para no tenerlo que hacer en 3 tiempos (Oportuno, Gobierno y Notaría 3a)	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
32	Poca agilidad para tener una cita con el Alcalde o Secretario de Gobierno... Hay que pensar en los que venimos desde lejos para que nos atiendan	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
33	Mandé un oficio hace meses con una propuesta de EQUIMES y nunca la contestaron.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
53	Se demoran mucho en las visitas de control físico.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
54	No salen los listados de nuevos beneficiarios (adulto mayor)	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
57	Desastrozo el servicio en el SISBEN, es un caos porque uno pierde todo el día alla.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
62	Como es posible que se denuncien las invasiones y en Control Físico no hagan nada (avenida del rio calles 21 a 39)	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
70	Actualizar el POT (Plan de Ordenamiento Territorial)	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
73	Maximizar los medios virtuales para no tener que venir a las oficinas.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
80	El trámite de nomenclatura debía ser en linea.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
83	No hacen nada para recuperar los predios del FOREC invadidos en la Avenida del Rio.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
84	Cuando van a intervenir las invasiones de LA UNIDAD, y el Barrio LA CURVA?	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
104	No se sabe nada de la cobertura del adulto mayor en el área rural.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
122	No responden los derechos de Petición.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
126	Facilitar el procedimiento de "condición resolutoria de vivienda"	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
140	Demoran mucho las visitas a establecimientos públicos por parte de salud.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
143	Demoran mucho las visitas de DOPAD	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
146	Pereira Vive Digital no atiende las peticiones.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
9	Mucho hacinamiento en la oficina de Gestión Comunitaria y solo hay 1 computador.	Organización y aseo de las instalaciones.
18	Hay 3 cabinas y solo dos personas trabajando en la recepción de documentos.	Organización y aseo de las instalaciones.
22	Locaciones inadecuadas para recibir documentos en Archivo.	Organización y aseo de las instalaciones.



9 de feb



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

23	Esta oficina (Archivo) debía tener el aviso que diga "RADICACION DE DOCUMENTOS".	Organización y aseo de las instalaciones.
24	Los informativos que ponen en los vidrios (de recepción de documentos) no tienen armonía y se ven feos.	Organización y aseo de las instalaciones.
55	No debían publicar los listados en esas tablas tan horribles de desarrollo social, eso da mala presentación.	Organización y aseo de las instalaciones.
58	Algunas dependencias como ESTRATIFICACION (Planeación) están muy hacinadas.	Organización y aseo de las instalaciones.
68	Mucho hacinamiento en la oficina de Gestión Comunitaria.	Organización y aseo de las instalaciones.
85	Las oficinas de Deportes y Recreación debían quedar en el Palacio Municipal en forma centralizada.	Organización y aseo de las instalaciones.
99	No hay personal en Gestión Comunitaria y el espacio está muy hacinado.	Organización y aseo de las instalaciones.
103	Centralizar las oficinas externas en un solo edificio.	Organización y aseo de las instalaciones.
106	El archivo o Recepción de Documentos debía tener un aviso publicitario.	Organización y aseo de las instalaciones.
121	Muy bonita la decoración de la Alcaldía pero no hay personal que atienda en el despacho.	Organización y aseo de las instalaciones.
123	Muchos clientes de adulto mayor en un espacio muy reducido.	Organización y aseo de las instalaciones.
137	Por que no reclaman esos locales de CAJA SOCIAL y los RESTAURANTES y reubican despachos públicos allí.	Organización y aseo de las instalaciones.
144	No atienden el telefono (Control Físico) y la entrada de esa oficina es muy fea.	Organización y aseo de las instalaciones.
29	Que no se escondan en la Oficina de la Primera Dama para dar los regalos a los comuneros para los niños esta navidad.	Cortesía y modales de quien le atendió.
40	Puse una queja por el maltrato e irrespeto de AMPARO BELTRAN y no la resolvieron.	Cortesía y modales de quien le atendió.
43	A veces son groseros para dar respuestas.	Cortesía y modales de quien le atendió.
59	Los controladores de los vendedores son gente grosera, sin formación ni ética para tratar a los demás.	Cortesía y modales de quien le atendió.
72	A veces contestan los teléfonos en forma descortés.	Cortesía y modales de quien le atendió.
91	Que los funcionarios de alto nivel de Gestión Inmobiliaria atiendan a la gente y no se hagan negar para no atender a la comunidad.	Cortesía y modales de quien le atendió.
92	Mejores modales de los inspectores de policía.	Cortesía y modales de quien le atendió.
98	No atienden las quejas contra los funcionarios groseros y maleducados.	Cortesía y modales de quien le atendió.
108	Vinculen controladores de espacio público respetuosos y saquen esos pererosos atarbanes que tienen alla.	Cortesía y modales de quien le atendió.
114	Que los que trabajan allí (seguridad Ciudadana) no saludan, no les interesa el ciudadano, no atienden, se creen dioses y diosas.	Cortesía y modales de quien le atendió.
8	Una sucursal en Cuba del Banco de las Oportunidades.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
16	No hay un aviso que indique donde se radican los documentos.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
44	A veces se cae el portal tributario.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
69	Portal Tributario colpsado, así no podemos gestionar.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
87	El portal tributario estuvo colapsado en diciembre.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
136	Ojala trasladen IMPUESTOS para el palacio Municipal.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.



Piso 4 Tel: (9)3248040 Fax 3248243

10 *[Firma]*



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

36	Ese Doctor BALTAZAR no sabe ni donde está parado, dizque no conoce la norma que debe aplicar en su trabajo... que ineficiencia.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
37	No dan buena información sobre programas de vivienda para los que no son desplazados.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
41	Que revisen mejor antes de mandar requerimientos de INDUCOM (impuesto de Industria y Comercio) cuando uno ya pagó para que no gasten papel y no lo pongan a gastar tiempo a uno.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
60	No saben nada sobre los programas de beneficios para los reservistas de 1971-1996, y no les interesa.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
66	Capacitación y formación a los comunales en temas de administración pública.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.

CONCLUSIONES:

1. El Ponderado: 96.69% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción SOBRESALIENTE para el cliente externo durante el segundo semestre de 2013, cumpliendo y superando los indicadores de la Matriz de Objetivos de Calidad.
2. No obstante, los resultados del segundo semestre, Servicio al Cliente insiste en la necesidad de que las dependencias formulen generar acciones preventivas, correctivas y de mejora, así como ajustes a los planes de acción con sustento en las presentes sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes externos, a fin de que se mejore la prestación de los servicios y la percepción de la clientela sobre la gestión institucional .
3. Las dependencias del municipio deben promocionar y divulgar sus planes, programas, proyectos, así como el desarrollar y ejecución de las acciones legales e implícitas en el Plan de Desarrollo, de modo que se visualice el cumplimiento de los indicadores sectoriales y de gestión a su cargo.
4. Las sugerencias y recomendaciones propuestas, deben asumirse como insumos para la elaboración del diagnóstico de necesidades de la comunidad.
5. Las autoridades deben planificar y disponer los recursos (humanos, físicos y tecnológicos) necesarios de cada área para el adecuado desarrollo de sus funciones sobre todo en las sedes externas.
6. Deben realizarse acciones para que los servidores públicos y los contratistas al servicio del municipio conozcan en integralidad la administración, sus dependencias y competencias de modo que aporten información clara y oportuna ya que el cliente





11



externo cada vez conoce mas sus derechos, tiene una visión mas critica sobre la entidad, de modo que debemos avanzar en la solución de sus expectativas.

7. La administración debe preocuparse por el hacinamiento de las dependencias del Palacio Municipal, por el trato que reciben los clientes por parte de nuestros agentes y por la falta de respuesta oportuna toda vez que éstos aspectos son negativos y afectan los indicadores de gestión institucional.
8. Gracias a la gestión de Servicio al Cliente, Subsecretaría de Informática y Dirección Operativa de Sistemas de Infomación para la Planeación, el uso de los canales NO presenciales de atención al ciudadano (correo electronico, pagina web, vinculos virtuales, potales secundarios) se viene incrementando, de modo que los servidores públicos y contratistas del municipio no pueden ser ajenos al adecuado manejo de las TIC's
9. Desde Julio de 2013, Servicio al Cliente ha implementado estadísticas que determinan el nivel de usuarios atendidos en el Centro de Atención y Orientación para determinar una cantidad promedio de encuestas a ser aplicadas en los semestres siguientes.
10. El nivel de satisfacción del cliente externo para el periodo 2013 es:
 - Primer semestre: 86,52%
 - Segundo Semestre: 96.69%
 - Promedio: 91.60%, Nivel SOBRESALIENTE.**


JORGE IVAN ARANGO DURAN
Secretario de Desarrollo Administrativo


SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00

