



**MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO
SEGUNDO SEMESTRE 2013**

Realización: Diciembre 2013 - Enero de 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.

La ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO fue diseñada para dar cumplimiento a los Objetivos de Calidad implícitos en la respectiva matriz a cargo del Proceso de Herramientas de Desarrollo Administrativo y para socializar sus resultados a los integrantes de la Administración Municipal.

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 por solicitud del Banco Interamericano de Desarrollo, se formuló la versión 2 de la **encuesta de satisfacción al cliente interno**, misma que incorpora la calificación de las dependencias, procesos y subprocesos del SGC (proceso de evaluación, procesos estratégicos, procesos misionales y de apoyo) y un acápite de sugerencias y recomendaciones de mejora para la prestación del servicio.

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 cuales son las falencias y necesidades de nuestros procesos que inciden en la prestación eficiente a la comunidad.

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: La encuestas de satisfacción al cliente interno se encuentra normalizada en el SGC, en su versión 2 de Febrero de 2013, constante de 2 paginas, donde se incorporan técnicas de recolección de datos, tabulación y





mediciones que no necesariamente compatibles con resultados arrojados por los instrumentos anteriores, empero, garantiza, objetividad y transparencia para que se aporte a la toma de decisiones.

El instrumento consta de 3 partes:

1. **INFORMACION GENERAL:** Además de ser anónima, el instrumento resume la fecha de aplicación de la encuesta, la dependencia (Despacho, Asesoría u Oficina Asesora) a que se encuentra adscrito el encuestado y su tiempo de servicio total a la administración municipal.
2. **ENCUESTA DE SATISFACCION INTERNA:** Derivado de sugerencias y recomendaciones presentadas en la aplicación de la versión 1 de esta encuesta, y criterios nacionales e internacionales sobre el talento humano, tras la revisión de 18 instrumentos públicos y privados, se desarrolló en dos partes, el instrumento que comprende: (2.1): Calificación de Variables: Son dieciocho (18) preguntas que se agrupan de las siguiente forma:
 - 7 de SATISFACCION GENERAL (1-7)
 - 3 de OPORTUNIDADES DE PROGRESO (8-10)
 - 5 de TRABAJO EN EQUIPO (11-15)
 - 3 de SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (16-18)*

*Las variables que tienen que ver con MEDICINA PREVENTIVA, MEDICINA DEL TRABAJO, HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL exigidas por SySO, hacen parte integral de la medición.

Las respuestas son cuantitativas y por valores que califican las variables, así:

Calificación	Valor
Deficiente	1
Insuficiente	2
Aceptable	3
Satisfactorio	4
Muy Satisfactorio	5

Los resultados se promedian respecto del total de calificaciones aportadas.

2.2: La segunda parte de la encuesta busca calificar con los mismos valores, los aspectos que tienen que ver con la prestación del servicio por parte de las dependencias con que el cliente interno haya tenido interacción durante el segundo semestre de 2013. Las inscripciones que no correspondan a los valores pre-establecidos, no fueron tenidas en cuenta por no ajustarse a una relación



2 *[Firma]*



matemática, así como tampoco serán tenidos en cuenta los campos que no hayan sido diligenciados en los aspectos:

- Disposición para atender y prestar el servicio
- Conocimiento del Tema consultado
- Claridad del personal para hacerse comprender
- Oportunidad de Respuesta

Las calificaciones aportadas, se homologan a los niveles estandarizados por el Departamento Nacional de Planeación:

Valores de calificación Promedio	Capacidad Administrativa (DNP)	
	Rangos	Niveles
<2	<40	Crítico
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente

3. SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES: En consideración a que la aplicación de la encuesta es anónima, ofrece garantías para que la administración produzca acciones de mejora con base en los manifiestos de sus integrantes. Estos manifiestos serán puestos en conocimiento de la **Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico**, para que obren los planes de mejoramiento o acciones correctivas a que haya lugar por intermedio de los Comité Coordinador de Gestión y Control y los Comité Operativo de Gestión y Control y las dependencias o instancias que se dispongan según el Manual de Operaciones y Calidad.

Determinación del Tamaño de la muestra: Para calcular el tamaño de una muestra debemos tener en cuenta tres factores:

1. El porcentaje de confianza con el cual se quiere generalizar los datos desde la muestra hacia la población total.
2. El porcentaje de error que se pretende aceptar al momento de hacer la generalización.
3. El nivel de variabilidad que se calcula para comprobar la hipótesis.

La confianza es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. Esto quiere decir que un porcentaje del 100% equivale a decir que no existe ninguna duda para generalizar tales resultados, pero también implica estudiar a la totalidad de los casos de la población.



3 *[Firma]*



Para evitar un costo muy alto para el estudio o debido a que en ocasiones llega a ser prácticamente imposible el estudio de todos los casos, entonces se busca un porcentaje de confianza menor. En las investigaciones sociales se busca un 95% de confiabilidad.

El error equivale a elegir una probabilidad de aceptar una hipótesis que sea falsa como si fuera verdadera, o la inversa: rechazar a hipótesis verdadera por considerarla falsa. Al igual que en el caso de la confianza, si se quiere eliminar el riesgo del error y considerarlo como 0%, entonces la muestra es del mismo tamaño que la población, por lo que conviene correr un cierto riesgo de equivocarse.

Se aceptan un promedio de yerro considerado entre el 4% y el 6%, tomando en cuenta de que **no** son complementarios la confianza y el error.

La variabilidad es la probabilidad (o porcentaje) con el que se aceptó y se rechazó la hipótesis que se quiere investigar en alguna investigación anterior o en un ensayo previo a la investigación actual. El porcentaje con que se aceptó tal hipótesis se denomina variabilidad positiva y se denota por p , y el porcentaje con el que se rechazó se la hipótesis es la variabilidad negativa, denotada por q .

Hay que considerar que p y q son complementarios, es decir, que su suma es igual a la unidad: $p+q=1$. Además, cuando se habla de la máxima variabilidad, en el caso de no existir antecedentes sobre la investigación (no hay otras o no se pudo aplicar una prueba previa), entonces los valores de variabilidad es $p=q=0.5$.

El 10 de febrero de 2014, nómina reportó el siguiente número de servidores públicos vinculados al sector central:

Empleados Públicos:	358
Trabajadores Oficiales	287
Total Vinculados	673

Como se conoce el tamaño de la población entonces se aplica la **FORMULA DE LAURA FISHER (MUESTREO ALEATORIO SIMPLE)**:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde,

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza





p es la variabilidad positiva
 q es la variabilidad negativa
 N es el tamaño de la población
 E es la precisión o el error

La ventaja sobre la fórmula es que al conocer exactamente el tamaño de la población, el tamaño de la muestra resulta con mayor precisión y se pueden incluso ahorrarse recursos y tiempo para la aplicación y desarrollo de una investigación.

Tenemos:

$$p = 1 - q = 0.5$$

$$n = ?$$

$$Z = 1.96 \quad (\text{Nivel de confianza} = 95\%)$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 673$$

$$E = 5\%$$

$$\text{Entonces: } n = \frac{((1.96)*(1.96))*((0.5)*(0.5))*(674)}{(696)*((0.05)*(0.05)) + ((1.96)*(1.96))*((0.5)*(0.5))} = 245$$

Aplicación de la encuesta: Teniendo en cuenta los antecedentes determinados en la Introducción, se aplicaron las encuestas de satisfacción al cliente interno con los servidores públicos a cargo del municipio, en jornadas masificadas y bajo la asesoría del Profesional Especializado de Servicio al Cliente para obtener un mayor grado de confiabilidad en las respuestas derivado de los cambios en el herramienta y el tamaño de la misma. Estas jornadas se desarrollaron así:

- o Durante la Semana del Servidor Público (25 al 29 de noviembre de 2013) se aplicaron las encuestas a los asistentes.
- o Del 22 al 25 de enero, se aplicaron más encuestas al personal de trabajadores oficiales en la sede de Talleres.
- o Se complementó el número mínimo de la muestra hasta el 10 de Febrero de 2014.





No	Aplicación Encuestas Cliente Interno 2013 semestre 2	Total servidores vinculados	Muestra (# encuestas por aplicar)	Encuestas Aplicadas
DEPENDENCIAS				
1	Desp: ALCALDE	14	5	0
1.1	As: PRIVADA		0	0
1.2	As: CONTROL INTERNO		0	0
1.3	Of. As: COMUNICACIONES		0	0
2	Sec: PLANEACIÓN	25	9	17
3	Sec: EDUCACIÓN	22	8	9
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	19	7	9
5	Sec: GOBIERNO	98	36	55
6	Sec: DESARROLLO RURAL	8	3	4
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	303	110	44
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	48	17	21
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	5	2	3
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	56	20	41
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	57	21	33
12	Sec: JURÍDICA	12	4	4
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	6	2	3
	NO MARCADAS			4
	Total cargos provistos (fuente: Nómina 20140210)	673	245	247

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

2. ENCUESTA DE SATISFACCION INTERNA:

2.1: Calificación de variables y nivel de capacidad administrativa:

Pre		Variables	Respondidas	% participación de respuestas	Calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)
1	SATISFACCION GENERAL	Compromiso Corporativo	244	98,79	4,82	Sobresaliente
2		Identidad	239	96,76	4,65	Sobresaliente
3		Gestión de Personal	241	97,57	4,16	Sobresaliente
4		Relaciones Humanas	243	98,38	4,25	Sobresaliente
5		Humanización del Trabajo	245	99,19	3,60	Satisfactorio
6	OPORTUNIDADES DE PROGRESO	Disponibilidad de Recursos	245	99,19	3,05	Medio
7		Estímulos e incentivos	245	99,19	2,86	Bajo
8		Proyecto de Vida	246	99,60	4,07	Sobresaliente
9		Roles y Facetas	241	97,57	3,12	Medio
10		Capacitación y Formación	240	97,17	3,23	Medio
11	TRABAJO EN EQUIPO	Interacción con el Jefe Inmediato	245	99,19	4,12	Sobresaliente
12		Interacción con los miembros del equipo	245	99,19	4,02	Sobresaliente
13		Comunicación	240	97,17	3,54	Satisfactorio
14		Injerencia	234	94,74	3,42	Satisfactorio
15	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Solución de Conflictos	240	97,17	3,53	Satisfactorio
16		Brigada de Emergencia	242	97,98	4,07	Sobresaliente
17		COPASO	246	99,60	3,58	Satisfactorio
18		Condiciones de Seguridad Industrial en el Trabajo	244	98,79	3,23	Medio
Nivel Promedio Satisfacción Cliente Interno Semestre 2 de 2013			DNP		3,74	Satisfactorio
			Matriz Objetivos		74,79	



6 Jahn



2.2: Calificación del servicio prestado por dependencias:

No	Dependencia	% participación de respuestas	Disposición para atender y prestar el servicio	Capacidad Administrativa (DNP)	Conocimiento del tema consultado	Capacidad Administrativa (DNP)	Claridad del personal para hacerse y comprender	Capacidad Administrativa (DNP)	Oportunidad de respuesta	Capacidad Administrativa (DNP)	Calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)
10	Sec: Hacienda y Finanzas Públicas	42,31	4,10	Sobresaliente	4,19	Sobresaliente	4,13	Sobresaliente	4,13	Sobresaliente	4,14	Sobresaliente
11	Sec: Desarrollo Administrativo	58,41	4,02	Sobresaliente	4,02	Sobresaliente	3,97	Satisfactorio	4,00	Satisfactorio	4,00	Satisfactorio
2	Sec: Planeación	31,58	4,26	Sobresaliente	3,82	Satisfactorio	3,83	Satisfactorio	3,84	Satisfactorio	3,94	Satisfactorio
6	Sec: Desarrollo Rural	23,48	3,75	Satisfactorio	3,72	Satisfactorio	3,86	Satisfactorio	3,80	Satisfactorio	3,78	Satisfactorio
7	Sec: Infraestructura	36,74	3,74	Satisfactorio	3,87	Satisfactorio	3,80	Satisfactorio	3,72	Satisfactorio	3,78	Satisfactorio
1,2	As: Control Interno	31,48	3,77	Satisfactorio	3,76	Satisfactorio	3,74	Satisfactorio	3,80	Satisfactorio	3,77	Satisfactorio
12	Sec: Jurídica	36,64	3,58	Satisfactorio	3,78	Satisfactorio	3,69	Satisfactorio	3,57	Satisfactorio	3,65	Satisfactorio
5	Sec: Gobierno	43,83	3,66	Satisfactorio	3,63	Satisfactorio	3,58	Satisfactorio	3,55	Satisfactorio	3,60	Satisfactorio
1	Despacho del Alcalde	39,27	3,60	Satisfactorio	3,57	Satisfactorio	3,63	Satisfactorio	3,60	Satisfactorio	3,60	Satisfactorio
8	Sec: Desarrollo Social y Político	32,69	3,63	Satisfactorio	3,64	Satisfactorio	3,61	Satisfactorio	3,52	Satisfactorio	3,60	Satisfactorio
4	Sec: Salud y Seguridad Social	27,33	3,56	Satisfactorio	3,57	Satisfactorio	3,55	Satisfactorio	3,52	Satisfactorio	3,55	Satisfactorio
9	Sec: Recreación y Deportes	25,10	3,49	Medio	3,54	Satisfactorio	3,56	Satisfactorio	3,41	Medio	3,50	Medio
3	Sec: Educación	29,15	3,46	Medio	3,53	Satisfactorio	3,47	Medio	3,49	Medio	3,49	Medio
1,1	As: Privada	24,60	3,48	Medio	3,40	Medio	3,54	Satisfactorio	3,46	Medio	3,47	Medio
13	Sec: Gestión Inmobiliaria	25,40	3,35	Medio	3,55	Satisfactorio	3,47	Medio	3,46	Medio	3,46	Medio
1,3	Of As: Comunicaciones	25,30	3,15	Medio	3,40	Medio	3,38	Medio	3,33	Medio	3,31	Medio
	Nivel Promedio	DNP	3,66	Satisfactorio	3,69	Satisfactorio	3,67	Satisfactorio	3,64	Satisfactorio	3,66	Satisfactorio
	Satisfacción Cliente Interno Semestre 2 2013	Matriz Objetivos	73,25	Satisfactorio	73,74	Satisfactorio	73,50	Satisfactorio	72,72	Satisfactorio	73,30	Satisfactorio

Al promediar los resultados de 2.1 y 2.2, el cliente interno para el segundo semestre de 2013, aportó un puntaje de: **74.04%**, lo que da lugar a un nivel **SATISFACTORIO** según los criterios del DNP.

3. **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** En la aplicación de las 247 encuestas de satisfacción al cliente interno, se presentaron 322 sugerencias y recomendaciones que fueron clasificadas según las variables de satisfacción interna según la cantidad presentada para cada caso, y que serán puestas en conocimiento de la Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico para ser analizadas en las instancias pertinentes por las autoridades y se produzcan los planes de acción, acciones de preventivas o correctivas del caso, así:

Variable Relacionada	2° Semestre
Disponibilidad de Recursos	59
Capacitación y Formación	54
Injerencia	34
Gestión de personal	33
Estímulos e Incentivos	30
Relaciones Humanas	26
Comunicación	20
Compromiso corporativo	19
Interacción con los miembros del equipo	10
Condiciones de Seguridad industrial en el trabajo	10
Interacción con el Jefe Inmediato	8
Solución de Conflictos	7
Humanización del trabajo	4
Roles y Facetas	3
Proyecto de vida	2
Identidad	1
COPASO	1
Brigada de Emergencias	1
Total Sugerencias y Recomendaciones	322

Handwritten signature



Derivada su 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:

No	Sugerencia o Recomendación	Variables
15	Dotación de implementos de trabajo.	Disponibilidad de recursos
18	Apoyo logístico, operativo, etc.	Disponibilidad de recursos
23	Prestar un mejor mantenimiento a los ascensores.	Disponibilidad de recursos
26	El ingreso a los ascensores	Disponibilidad de recursos
34	Se debe mejorar la dotación personal de insumos y materiales necesarios para el trabajo siendo equitativos en su distribución.	Disponibilidad de recursos
45	Dotar a cada una de las dependencias de computadora moderna para una buena prestación del servicio.	Disponibilidad de recursos
50	Considero que la administración debe mejorar los sistemas de información con suma urgencia.	Disponibilidad de recursos
51	Igualmente existen equipos de gama baja los cuales deben actualizar.	Disponibilidad de recursos
67	Insuficiencia para el cliente por parte de bomberos.	Disponibilidad de recursos
69	No hay un carro tanque para apagar un incendio (bomberos)	Disponibilidad de recursos
71	Oportunidad para provisión de herramientas.	Disponibilidad de recursos
76	Mejorar equipos para atención de emergencias.	Disponibilidad de recursos
77	Mejorar los equipos de emergencias.	Disponibilidad de recursos
89	Buscar mecanismos para la eficacia, eficiencia y celeridad para los procesos de contratación de compra de insumos y herramientas de trabajo.	Disponibilidad de recursos
92	Modernización de equipos de sistemas en oficinas satélites fuera del edificio central.	Disponibilidad de recursos
93	Instalación de internet, sevenet, spark, etc., en oficinas satélites fuera del edificio	Disponibilidad de recursos
103	Mejores herramientas informáticas.	Disponibilidad de recursos
105	Modernización y dotación de instalaciones de oficinas satélite.	Disponibilidad de recursos
107	Suministrar los elementos necesarios y adecuados para la atención y prestación del servicio.	Disponibilidad de recursos
115	Dotar las dependencias de todas las herramientas requeridas para el adecuado desempeño de sus funciones.	Disponibilidad de recursos
118	Invertir en el mecanismo electrónico de satisfacción de la atención como lo tiene la notaría 5a	Disponibilidad de recursos
119	Deberían invertir más presupuesto en la oficina de Atención al Cliente para poder hacer estrategias y herramientas para mejorar la atención.	Disponibilidad de recursos
120	Equipos óptimos de computo.	Disponibilidad de recursos
121	Internet en las dependencias.	Disponibilidad de recursos
125	Suministro de elementos de aseo para las oficinas	Disponibilidad de recursos



8/10/11



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

	externas.	
126	Persona de servicios generales (aseadora) para sedes externas	Disponibilidad de recursos
127	Disponer en cada edificio (o sede) un baño para prestar al público.	Disponibilidad de recursos
128	Disponer sillas para la comodidad de los usuarios mientras esperan para ser atendidos (dignidad)	Disponibilidad de recursos
130	Suministro de elementos de aseo	Disponibilidad de recursos
131	Personas para ese efecto (aseo)	Disponibilidad de recursos
132	Baño para el público externo	Disponibilidad de recursos
135	Que nos den herramientas y elementos de protección.	Disponibilidad de recursos
150	Facilitar los elementos para dar servicio al cliente externo con calidad.	Disponibilidad de recursos
161	Mejorar el problemita de la lentitud de los ascensores.	Disponibilidad de recursos
170	Mayores herramientas para hacer el trabajo.	Disponibilidad de recursos
183	Mejorar el transporte para sus colaboradores.	Disponibilidad de recursos
190	Malo el servicio de informática con la Secretaría.	Disponibilidad de recursos
191	Tener las dotaciones necesarias y herramientas adecuadas.	Disponibilidad de recursos
198	Mejorar las condiciones de aseo y cafetería (en hacienda)	Disponibilidad de recursos
206	Mejorar las herramientas informáticas.	Disponibilidad de recursos
207	Suministrar los implementos necesarios para desarrollar las actividades efectivamente.	Disponibilidad de recursos
215	Modernización tecnológica y de maquinas de computo para poder prestar un buen servicio al cliente.	Disponibilidad de recursos
225	Suministrar más implementos de trabajo.	Disponibilidad de recursos
226	Mejorar y suministrar más personal para la entrega de correspondencia externa.	Disponibilidad de recursos
227	Mejorar los sistemas y equipos de cómputo ya que son muy obsoletos.	Disponibilidad de recursos
234	Suministrar herramientas de trabajo para un buen desarrollo de las actividades.	Disponibilidad de recursos
238	Asignación adecuada para archivar documentación.	Disponibilidad de recursos
246	Que haya mayor numero de nombrados (funcionarios) para mayor compromiso en la permanencia.	Disponibilidad de recursos
250	Suministrar insumos y herramientas de trabajo tecnológico y logístico para desempeñar mejor la labor encomendada.	Disponibilidad de recursos
261	Hacer mucho énfasis en la política "cero papel"	Disponibilidad de recursos
282	Dentro de las herramientas que se brindan se deberían de utilizar más los medios tecnológicos.	Disponibilidad de recursos
283	Mejorar y dotar adecuadamente el consultorio médico para mejorar la atención a los funcionarios por parte de los diferentes médicos de las EPS que atienden directamente en la Alcaldía.	Disponibilidad de recursos
284	Mejorar la rotación de equipos de tecnológicos.	Disponibilidad de recursos
286	Falta de herramientas para hacer un buen trabajo.	Disponibilidad de recursos





SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

289	Que se dote de herramientas tecnológicas óptimas a todos para mejorar el servicio.	Disponibilidad de recursos
290	Que se de a las sedes externas todo lo que requieran en materia técnica, tecnológica y humana.	Disponibilidad de recursos
300	Mejores insumos y herramientas de trabajo (papelería, internet, equipos, puestos de trabajo)	Disponibilidad de recursos
307	Mejorar todas y cada una de las sedes externas.	Disponibilidad de recursos
315	Mejorar los ascensores o cambiarlos totalmente antes de que suceda una tragedia al cliente interno o externo.	Disponibilidad de recursos
7	Difusión de las normas a los empleados (actualización)	Capacitación y formación
8	Realización de talleres de servicio al cliente	Capacitación y formación
13	Capacitar cada vez mas al servidor público	Capacitación y formación
17	Conocer los procesos, subprocesos y funciones de las otras dependencias.	Capacitación y formación
29	Que esta capacitación sirva para la práctica... es muy buena sobre el papel, pero en la práctica no se ve... falta mucho	Capacitación y formación
30	Mas capacitaciones.	Capacitación y formación
35	Capacitar bien a los funcionarios en temas relacionados con sus funciones.	Capacitación y formación
42	Fortalecer las competencias necesarias en los funcionarios para atender al cliente en forma adecuada.	Capacitación y formación
48	Capacitar mas al personal sobre temas que mejoren las competencias.	Capacitación y formación
52	La capacitación a los funcionarios.	Capacitación y formación
53	Auxilios de especialización a los profesionales.	Capacitación y formación
78	Mas capacitación en cuanto al tema de las PQRSR en las sedes externas.	Capacitación y formación
82	Capacitaciones sin excepciones.	Capacitación y formación
87	Capacitación.	Capacitación y formación
91	Mejorar la información hacia los bomberos de los programas de capacitación y generar convenios especiales teniendo en cuenta las funciones de salvar vidas y bienes y de nuevas tecnologías.	Capacitación y formación
100	Capacitar el personal en temas de atención al cliente.	Capacitación y formación
101	Capacitar en términos y proceso para dar respuesta al peticionario.	Capacitación y formación
102	Divulgar leyes sobre atención al usuario, derecho de petición y Código de Procedimiento Administrativo.	Capacitación y formación
117	El personal que maneja la recepción del ciudadano (de cada secretaría) debería ser de planta para que se puedan capacitar y manejar bien la atención.	Capacitación y formación
123	Inducción para atender al público al personal nuevo y contratistas.	Capacitación y formación
124	Que la inducción sea permanente, puesto que casi todo el año llega personal nuevo... puede ser cada 15 días... que se institucionalice.	Capacitación y formación



10/9/10



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

129	Capacitación para sedes externas (no nos enteramos nunca)	Capacitación y formación
133	Más oportunidades de capacitación.	Capacitación y formación
147	Que la capacitación se haga con más frecuencia.	Capacitación y formación
165	Apoyar procesos de capacitación según competencias (maestrías, especializaciones)	Capacitación y formación
168	Mayor capacitación a las personas que atienden público.	Capacitación y formación
169	Mayor formación y manejo del tema	Capacitación y formación
182	Poca capacitación para los trabajadores o servidores públicos.	Capacitación y formación
184	Más capacitación técnica y práctica de las labores que desarrolla cada obrero.	Capacitación y formación
200	Deben ser más constantes las capacitaciones del cliente interno.	Capacitación y formación
203	Conocimiento de los temas.	Capacitación y formación
205	Capacitación del personal en servicio al Cliente.	Capacitación y formación
209	Activar las becas para los funcionarios que desean avanzar en sus estudios profesionales y de especialización.	Capacitación y formación
214	Becas de estudio como incentivo para los funcionarios.	Capacitación y formación
223	Conocer los procedimientos y normas de su dependencia.	Capacitación y formación
228	Me parecen excelentes las capacitaciones impartidas durante 2013 ya que me he informado, aprendido e interactuado con mis compañeros.	Capacitación y formación
236	Agradezco las capacitaciones dadas durante el año (2013)	Capacitación y formación
249	Capacitar mas a los funcionarios en temas de servicio al cliente.	Capacitación y formación
251	Apoyar económicamente a los funcionarios para continuar capacitación personal y actualización académica.	Capacitación y formación
252	Capacitaciones en normatividad y atención al cliente.	Capacitación y formación
254	Mayor capacitación en áreas específicas de la labor prestada.	Capacitación y formación
259	Para el tema de capacitación que se delegue al personal especializado para el proceso, pues, el desconocimiento de la normatividad hace lentas las acciones en su elaboración.	Capacitación y formación
260	Igualmente, para quienes elaboran ordenes de pago, se de una capacitación sobre las sanciones, la normatividad para el pago y a quienes se les descuenta.	Capacitación y formación
265	Hace una muy buena inducción al servidor nuevo.	Capacitación y formación
268	Capacitaciones	Capacitación y formación
273	Continuar las capacitaciones de sensibilización.	Capacitación y formación
276	Capacitar mas a los funcionarios para dar información según la necesidad del cliente.	Capacitación y formación
285	Mas capacitación oportuna de todas las dependencias.	Capacitación y formación
295	Desarrollar programas de desarrollo o crecimiento organizacional (Ej: capacitaciones de actualización dictadas por los propios funcionarios)	Capacitación y formación
298	Capacitación del personal.	Capacitación y formación



11 *[Handwritten signature]*



302	Inducción y re inducción de los funcionarios y contratistas para que se conozca lo que hacen los otros compañeros y así saber a quien se puede acudir o a que dependencia nos debemos acercar para solicita cualquier tipo de información o servicio.	Capacitación y formación
306	Capacitar a los funcionarios sobre servicio al cliente tanto interno como externo.	Capacitación y formación
314	Tener más en cuenta al funcionario en capacitación.	Capacitación y formación
317	Capacitaciones permanentes.	Capacitación y formación
20	Dar respuesta a las PQRSR de forma eficiente y efectiva.	Injerencia
22	Implementar el servicio al cliente en las entidades externas como los CEDES e INSPECCIONES o CORREGIDURIAS.	Injerencia
33	Vincular oportunamente a las dependencias que se encuentran por fuera del palacio a las actividades de la administración.	Injerencia
37	Sensibilización con todos los funcionarios, incluidos contratistas y trabajadores oficiales sobre el servicio al cliente para mejorar la percepción de los clientes internos y externos frente a la gestión pública.	Injerencia
43	Priorizar y dar respuesta inmediata a las denuncias formuladas en la ocupación del espacio público y zonas verdes.	Injerencia
47	Validar la información para que sea confiable... suministrar siempre la fuente de información.	Injerencia
56	Más colaboración en materia legal.	Injerencia
60	Que el funcionario sea más tenido en cuenta en sus opiniones y en su defensa en los procesos que el usuario y particular.	Injerencia
68	No hay forma de cargar extintores para apagar un incendio (Bomberos)	Injerencia
79	Verificar las inversiones y no quede todo en promesas.	Injerencia
110	Colocar los buzones de las PQRSR en las correderías.	Injerencia
141	En casa de Justicia Villasantana se debe eliminar una base de datos ya que hay 2 y es molesto para la gente tener que dar la misma respuesta dos veces, además, esto va en contra de la ley anti tramites.	Injerencia
151	Recibir las propuestas y a su vez, materializarlas con un seguimiento serio de las mismas.	Injerencia
153	Respuesta oportuna a sus pretensiones cuando la necesidad es urgente.	Injerencia
172	Cada dependencia debe extender sus funciones hacia las otras dependencias.	Injerencia
175	Si uno puede decir algo, no lo tienen en cuenta	Injerencia
177	Para que sugerencias o recomendaciones si no son escuchadas ni tenidas en cuenta	Injerencia
180	Revisar las solicitudes presentadas.	Injerencia
189	Contestar los oficios que se le mandan (al alcalde)	Injerencia
197	Socialización de los planes de acción de la dependencia	Injerencia



12 *[Firma]*



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

201	Que la contraloría haga seguimiento y control de las contrataciones.	Injerencia
217	Más continuidad de los procesos.	Injerencia
231	Valorar la experiencia, capacitación y nivel académico.	Injerencia
240	Escuchar e incluir sugerencias constructivas.	Injerencia
245	Difundir mucho mas los derechos y deberes del servidor público, incluyendo el contratista que presta un servicio público con el fin de concientizarnos de nuestras funciones y prestar un servicio eficiente.	Injerencia
262	No se debería generalizar el proceso HDA sino discriminarlo por subprocesos.	Injerencia
263	Excelente la encuesta (cliente interno), está muy bien formulada.	Injerencia
270	Comedor	Injerencia
271	Sala de descanso	Injerencia
274	Tener en cuenta que algunos clientes son minusválidos.	Injerencia
280	No utilizar tanto celulares cuando se atiende al cliente.	Injerencia
288	Generar un correo electrónico en jurídica para que en forma virtual revise los proyectos de acto administrativo.	Injerencia
304	Tratar que las personas que atienden público no hablen tanto por teléfono.	Injerencia
322	Promover la iniciativa.	Injerencia
1	Presentación personal	Gestión de personal
3	Contratar personal capacitado y comprometido	Gestión de personal
9	Las entidades con funciones de control urbanístico deben tener personas con mayor conocimiento de las normas, no deben ser solo reactivos.	Gestión de personal
10	Se esta infringiendo muchas zonas de la ciudad por desarrollos urbanísticos por fuera de la norma y no existen procesos "DE OFICIO" por parte de las dependencias responsables, por ende, no se encuentra información clara al respecto y mucho menos un sistema de información confiable, no solo para el cliente interno sino también para el cliente externo.	Gestión de personal
31	Por favor incluir en los programas de bienestar a los provisionales.	Gestión de personal
39	Realizar actividades de integración social y no solo laboral.	Gestión de personal
44	Velar porque todos los funcionarios de planta y contratistas cumplan con los horarios establecidos.	Gestión de personal
70	Muchas anomalías para el cliente (bomberos).	Gestión de personal
96	Que en realidad se haga seguimiento a algunos funcionarios que como aquí dijeron van solo a esperar que les pase el tiempo para una pensión y atienden de cualquier manera al usuario.	Gestión de personal
97	Cuando haya cualquier queja anónima verifiquen y tomen medidas para que no quedemos todos como malos.	Gestión de personal
113	Realizar actividades de esparcimiento a los funcionarios públicos.	Gestión de personal



13 *[Firma]*



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

137	Apoyo para el personal que atiende por ventanillas al usuario... muchas veces se le deja solo y poco se observa la cantidad de usuarios para atender durante el día.	Gestión de personal
139	Difundir cuales son los derechos que le asisten a los empleados públicos y actualizarlos en el reglamento interno de trabajo.	Gestión de personal
140	Que paguen las horas extras laboradas por los empleados.	Gestión de personal
145	Cual es el bienestar social que tienen los empleados en la Alcaldía?	Gestión de personal
156	Rotación del personal para oxigenar los puestos de trabajo.	Gestión de personal
158	No dejar los puestos vacíos cuando el titular no se encuentra.	Gestión de personal
167	El personal de contrato debe ser ubicado de acuerdo a sus conocimientos, por favor, no olvidemos que quien nos está visitando para pedir ayuda en un proceso, mañana lo puede ayudar a orientar a usted, por lo tanto, atiéndalo bien (Esto vá para nómina de Educación)	Gestión de personal
176	Que el Alcalde no sea tan ausente del personal.	Gestión de personal
188	Tener personal mejor calificado en el despacho para una Pereira mejor.	Gestión de personal
194	Sanciones y estímulos de acuerdo al trabajo.	Gestión de personal
216	Mayor idoneidad de los contratistas.	Gestión de personal
218	Adecuada distribución de cargas.	Gestión de personal
237	Debe existir rotación de funciones porque suele ocurrir que cuanto el titular está ausente no hay quien de continuidad al proceso.	Gestión de personal
239	Asignar personal idóneo en funciones específicas.	Gestión de personal
257	Bienestar social.	Gestión de personal
269	Gimnasio	Gestión de personal
291	Que se acabe la contratación de personal.	Gestión de personal
292	Debemos tener un manual de guía comportamental donde se involucre los principios, decálogo de valores, trato personal, vestuario, protocolos de servicio, etc.	Gestión de personal
303	Exigir puntualidad a la entrada y salida de la jornada.	Gestión de personal
305	Que las secretarías de despacho sean personal de planta.	Gestión de personal
319	Repartición Equitativa de cargas de trabajo	Gestión de personal
321	Equidad salarial.	Gestión de personal
14	Valorarlo por su desempeño (cliente interno), no por el respaldo político.	Estímulos e incentivos
16	Estímulos a su dedicación.	Estímulos e incentivos
24	Integrar a los funcionarios.	Estímulos e incentivos
25	Más información respecto a los planes de vivienda.	Estímulos e incentivos
36	Incentivar más a la labor del funcionario.	Estímulos e incentivos
49	Incentivar y tener estímulos para los que hacemos bien las cosas.	Estímulos e incentivos
57	Que los incentivos al funcionario sean mas frecuentes.	Estímulos e incentivos



Handwritten signature



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

64	Reconocimiento de sus labores a los funcionarios.	Estímulos e incentivos
74	Incentivar el buen desempeño de los funcionarios.	Estímulos e incentivos
81	Hacen falta las integraciones.	Estímulos e incentivos
90	Tener en cuenta para reconocimientos e incentivos que se hace anualmente a la Dirección Operativa de Bomberos, ya que además de ser empleados cumplen una función con la que se arriesga periódicamente su vida	Estímulos e incentivos
95	Que reconozcan al buen empleado.	Estímulos e incentivos
99	Estímulos para quienes se destacan en el cumplimiento de sus funciones.	Estímulos e incentivos
108	Reconocer e incentivar la buena prestación de los funcionarios.	Estímulos e incentivos
136	Estímulos a los empleados.	Estímulos e incentivos
144	Tener en cuenta el buen desempeño de los funcionarios para motivarlos.	Estímulos e incentivos
213	Incentivar las a los funcionarios.	Estímulos e incentivos
229	Reconocimiento.	Estímulos e incentivos
230	Estimular	Estímulos e incentivos
232	Transparencia en los procesos de los encargos internos.	Estímulos e incentivos
256	Más estímulos	Estímulos e incentivos
258	Encargos por méritos.	Estímulos e incentivos
266	Estímulos	Estímulos e incentivos
267	Motivación	Estímulos e incentivos
293	Fomentar el trabajo en equipo y premiarlo bajo los lineamientos del Decreto 1567/98	Estímulos e incentivos
296	Crear sistema de estímulos.	Estímulos e incentivos
308	Incentivar las dependencias que mejor nivel tengan de atención al cliente.	Estímulos e incentivos
316	Que se realice convenios como gimnasios reconociendo la mitad del costo por parte del municipio.	Estímulos e incentivos
318	Programas de incentivos y bonificaciones.	Estímulos e incentivos
320	Promoción conforme a las funciones desempeñadas.	Estímulos e incentivos
2	Amabilidad en la atención al público externo e interno	Relaciones Humanas
5	Mejorar la atención de las personas que atienden público	Relaciones Humanas
6	Mejorar la atención del servicio al cliente	Relaciones Humanas
12	Continuar mejorando la atención al ciudadano	Relaciones Humanas
19	Atención adecuada al público.	Relaciones Humanas
27	Que se trate con respeto a los compañeros de trabajo.	Relaciones Humanas
28	Que capaciten a los funcionarios que atienden público porque son groseros, displicentes, malgeniados.	Relaciones Humanas
40	Fortalecer el trato cordial.	Relaciones Humanas
66	Que en la oficina de correspondencia sean más atentos.	Relaciones Humanas
72	Una mejor atención.	Relaciones Humanas
84	Seamos un poco más amables con el compañero.	Relaciones Humanas





109	Concientizar a los servidores públicos de algunas dependencias para ofrecer una mejor atención con respeto y oportunidad.	Relaciones Humanas
114	Solicitar al funcionario responsable del WIFI una actitud menos grosera en la atención de las solicitudes del cliente interno	Relaciones Humanas
155	Que se trate con amabilidad y respeto.	Relaciones Humanas
164	Relaciones interpersonales.	Relaciones Humanas
179	Mejorar la atención al público.	Relaciones Humanas
192	Prioridad en la atención.	Relaciones Humanas
195	Mejor disposición de Talento Humano para brindar una buena atención tanto al cliente interno como externo.	Relaciones Humanas
199	Tener más atención cuando nos llega un cliente externo.	Relaciones Humanas
204	Oportunidad y celeridad en la atención al cliente.	Relaciones Humanas
233	Ser más humanos.	Relaciones Humanas
243	Prestar más atención a las solicitudes que requiere tanto el cliente interno como el externo.	Relaciones Humanas
244	Acelerar el servicio prestado, no hacer esperar al cliente por atender un teléfono o un amigo.	Relaciones Humanas
253	Capacitación en cuanto a relaciones interpersonales.	Relaciones Humanas
278	Insistir en la práctica de valores morales y espirituales.	Relaciones Humanas
287	Que es verdad que no todo puede darse al cliente interno, pero su de debe dar un mejor trato en algunas dependencias, así no sea la mía. Ejemplo, esa niña llamada la "CHIQUI" de la oficina de la primera dama es demasiado grosera con los funcionarios y no es más que una trabajadora oficial en hora buena.	Relaciones Humanas
11	Actualizar el directorio telefónico de la Alcaldía.	Comunicación
21	Proporcionar la información solicitada en forma clara y veraz.	Comunicación
41	La información debe bajar a todas las dependencias.	Comunicación
63	Mayor información a los funcionarios y al público.	Comunicación
86	Comunicación más asertiva.	Comunicación
88	Información.	Comunicación
98	Promover y difundir información sobre concursos, capacitaciones y seminarios.	Comunicación
104	Acercar los funcionarios que trabajan en oficinas satélites a la información que circula en el palacio Municipal	Comunicación
142	Mejor comunicación con entidades externas.	Comunicación
148	Mejorar la comunicación.	Comunicación
154	Comunicación entre todos los funcionarios cuando hay cambios en la tramitología.	Comunicación
193	Más comunicación.	Comunicación
221	Difusión de la información a las demás dependencias que se encuentran por fuera de la alcaldía.	Comunicación



16 *[firma]*



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

272	Ubicar un televisor o pantalla gigante en el piso 1 donde se puedan proyectar programas que adelante la Alcaldía en bienestar de la comunidad.	Comunicación
294	Mejorar los sistemas de comunicación internos: Correo electrónico institucional, teléfonos inteligentes, sistemas de medición de atención (ver el ministerio de salud)	Comunicación
297	Involucrar a la Asesoría de Comunicaciones en un proyecto donde todos los funcionarios nos podamos conocer como por medio de boletines (Ej: foto, nombres, apellido, cargo, estudios, valores, etc.)	Comunicación
309	Mejorar tiempos en la entrega de documentos radicados en el piso 1.	Comunicación
310	Mejorar canales de comunicación.	Comunicación
312	Hacer llegar a tiempo circulares o informes.	Comunicación
313	Comunicación a tiempo.	Comunicación
75	Permanencia y compromiso.	Compromiso corporativo
122	Atención telefónica... hay muchas líneas que no son contestadas y no conocen el procedimiento para las llamadas.	Compromiso corporativo
134	Que contesten el teléfono.	Compromiso corporativo
152	Crear responsabilidades concretas de cada uno de los procesos y cumplirlas, no evadiendo la responsabilidad de los otros procesos.	Compromiso corporativo
157	Crear conciencia de la importancia del cliente interno y externo.	Compromiso corporativo
163	Trabajar en sentido de pertenencia y empoderamiento.	Compromiso corporativo
173	Nosotros debemos ver los problemas de los demás sin pensar en los de nosotros mismos.	Compromiso corporativo
181	Tener sentido de pertenencia por parte de los funcionarios para ofrecer un mejor servicio a la comunidad en igualdad de condiciones para todos los que requieran sus servicios.	Compromiso corporativo
202	Que siempre vean el cliente interno como el potencial de la administración y sea reconocido...ayuda a motivar y dar sentido de pertenencia a la administración.	Compromiso corporativo
208	Disposición por parte de los funcionarios para dar solución al cliente interno.	Compromiso corporativo
211	Que el personal se coloque la camiseta.	Compromiso corporativo
212	Desarrollar sus funciones con alegría y orgullo.	Compromiso corporativo
220	Compromiso y responsabilidad	Compromiso corporativo
222	Tener mayor compromiso por parte de algunos funcionarios en su labor.	Compromiso corporativo
224	Mejorar sentido de pertenencia y buena comunicación.	Compromiso corporativo
235	Más compromiso de pertenencia.	Compromiso corporativo
248	Tener personas con mayor compromiso.	Compromiso corporativo
277	Mas sentido de pertenencia - "animar al funcionario" para ello: "no hacer a nadie lo que nos gustaría que nos hagan"	Compromiso corporativo
301	Mejor disposición de los funcionarios, mas compromiso.	Compromiso corporativo





SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

55	Es necesario que entre la administración y el funcionario haya más colaboración y comunicación entre los diferentes despachos de la Alcaldía.	Interacción con los miembros del equipo
61	Que haya una mejor interacción entre los funcionarios de la Alcaldía.	Interacción con los miembros del equipo
83	Debemos tener más compañerismo.	Interacción con los miembros del equipo
149	Debe haber mayor apoyo entre compañeros, algunas veces y sobre todo en algunas secretarías sentimos que no nos apoyan (Desarrollo Social) o no reciben nuestras solicitudes con agrado.	Interacción con los miembros del equipo
162	Capacitar a los contratistas en lo relacionado con trabajo en equipo.	Interacción con los miembros del equipo
174	No poner trabas a los procesos de los trabajadores y el público en general.	Interacción con los miembros del equipo
178	En algunas dependencias de la administración municipal hay funcionarios que en muchas ocasiones ni siquiera saludan cuando uno se acerca a preguntarles algo.	Interacción con los miembros del equipo
219	Respeto hacia los compañeros	Interacción con los miembros del equipo
264	Los subprocesos de HDA debían ser propositivos como Servicio al Cliente y Control Disciplinario Interno porque Recursos Humanos y materiales no se ven.	Interacción con los miembros del equipo
299	Interacción en equipo	Interacción con los miembros del equipo
73	Comodidad y seguridad del empleado.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
106	Mejorar las condiciones locativas.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
116	Mejorar las oficinas y sitios de trabajo.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
143	Preocupación por la salud mental de los funcionarios.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
185	Más protección de la seguridad industrial.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
186	Intervención en las ARL para que hagan valer las normas de protección laboral.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
242	Capacitar y recrear para bajar el stress	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
247	Mejorar la distribución física de los puestos de trabajo.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
255	Algún espacio lúdico para manejo del estrés.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
311	Readecuación de puestos de trabajo.	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo
4	Mejorar el Trato de los directivos hacia los subordinados	Interacción con el jefe inmediato
54	Mas disponibilidad de los jefes a los empleados en el trato.	Interacción con el jefe inmediato
59	Que haya mas colaboración por parte de los altos funcionarios con los subalternos y que los contratistas tengan mejor conocimiento de lo que van a realizar y que no sean tan omnipotentes.	Interacción con el jefe inmediato
94	Que los jefes se integren con los funcionarios	Interacción con el jefe inmediato
111	Sensibilizar a los secretarios de despacho en relación con la atención, respeto y reconocimiento a su grupo de colaboradores.	Interacción con el jefe inmediato



Piso 4 Tel: (9)3248040 Fax 3248243

18 *[Firma]*



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

112	Generar estrategias de trabajo en equipo entre los secretarios de despacho y su grupo de trabajo.	Interacción con el jefe inmediato
187	Que el señor Alcalde atienda la comunidad y que den cita para hablar con él.	Interacción con el jefe inmediato
279	Que los secretarios contesten el teléfono.	Interacción con el jefe inmediato
58	Que se mejore el clima laboral.	Solución de conflictos
62	Colaboración y apoyo en la resolución de problemas.	Solución de conflictos
138	Capacitación a todos los funcionarios sobre la LEY DE ACOSO LABORAL.	Solución de conflictos
146	Que los funcionarios no discriminen a otros funcionarios.	Solución de conflictos
171	Comprometer más a los funcionarios para resolver los conflictos.	Solución de conflictos
196	Talleres de Clima Organizacional y Trabajo en equipo	Solución de conflictos
241	Mejorar ambientes de trabajo-armonizar conflictos	Solución de conflictos
38	Mirar a los servidores como personas y no como funcionarios.	Humanización del trabajo
65	Velar por la parte humana de los funcionarios para poder tener mejor desempeño.	Humanización del trabajo
160	Que se preocupen del funcionario como ser humano.	Humanización del trabajo
275	Crear mecanismos que telefónicamente se pueden solucionar a las personas de acuerdo a las personas de pocos recursos o enfermos	Humanización del trabajo
32	Más actividades culturales, deportivas a los funcionarios.	Roles y facetas
46	Realizar actividades lúdicas que permitan conocer a los funcionarios de cada secretaría.	Roles y facetas
85	Hacen falta jornadas de recreación y deporte.	Roles y facetas
159	Oportunidad de progreso.	Proyecto de vida
166	Propiciar condiciones para que el personal de planta pueda ascender, a cargos de profesionales... hay pocos cargos de profesionales especializados y un gran numero de profesionales universitarios con 10, 15 y mas años en su cargo sin poder avanzar, a pesar de estar cualificados.	Proyecto de vida
281	Capacitar a los contratistas de lo que es la Alcaldía de Pereira.	Identidad
80	Revisar mejor el seguimiento de que en verdad necesitan las entidades en cuanto al COPASO.	COPASO
210	Dotar a la brigada de emergencia de los implementos necesarios para prestar un mejor servicio.	Brigada de Emergencia

CONCLUSIONES:

1. El Ponderado: 74.04% sitúa al Municipio de Pereira en un nivel SATISFACTORIO para el cliente interno durante el segundo semestre de 2013, incumpliendo la meta dispuesta en los indicadores de la Matriz de Objetivos de Calidad en 5.96%.



19 de feb



2. La variable que más lesiona el nivel de satisfacción es la relacionada con ESTÍMULOS E INCENTIVOS¹, cuyo desempeño fue bajo, seguido de DISPONIBILIDAD DE RECURSOS², ROLES Y FACETAS³, CAPACITACION Y FORMACION⁴, y CONDICIONES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL TRABAJO⁵, que se ubicaron en el nivel medio. Estas inquietudes también se denotan en las sugerencias y recomendaciones del cliente interno dictadas en el mismo periodo e instrumento y se requiere un trabajo ahincado.
3. Persisten problemas con el flujo de información y comunicación interna y externa, desconocimiento de las propuestas sugeridas por el cliente interno, humanización del trabajo y las actividades del COPASO, que aunque se encuentren en un nivel SATISFACTORIO, debían cohesionar en acciones de construcción colectiva de mejoramiento por aportar al clima organizacional y por ende a la productividad.
4. Las demás variables se encuentran en un nivel SOBRESALIENTE (Ocho (8) variables) y devienen en su mayoría del fuero interno del cliente interno que impulsa a fortalecer los aspectos cuyas calificaciones fueron inferiores.
5. La calificación de las dependencias tiene una doble connotación: 1. Los servidores públicos no somos clientes externos recurrentes de las dependencias que dentro del Sistema de Gestión de Calidad tienen a cargo procesos MISIONALES, sino de los de APOYO, de modo que muchos empleados y trabajadores no tienen mucho contacto con ellas, y por eso no están en la condición de calificar el servicio que prestan. 2. Los servidores públicos reconocen las dependencias que mejor prestación de servicio aportan a la ciudadanía. Las dependencias a cargo de Procesos de APOYO en el sistema de Gestión de Calidad, deben desarrollar acciones articuladas y coordinadas con los demás procesos para que la gestión de la administración sea más visible a todos los clientes y autoridades.
6. Nuevamente, el aspecto al que la administración debe ponerle más atención, es a la OPORTUNIDAD DE RESPUESTA al cliente, pues, se evidencia que es el valor inferior en cuanto a las calificaciones aportadas y está ligado íntimamente al indicador de EFICACIA de la administración.
7. Se ratifica lo evidenciado en la encuesta del primer semestre en cuanto a que las dependencias y oficinas externas, también hacen parte de la administración y ameritan igual atención y dotación de recursos humanos, físicos, y tecnológicos, así como que tengan comunicación con la sede central.

¹ Reconocimiento objetivo del desempeño y aporte al bienestar de los colaboradores.

² El suministro de insumos, herramientas de trabajo, tecnología y logísticos provistos para el desarrollo de las actividades.

³ El reconocimiento y fomento que la administración hace respecto de las potencialidades y logros en otros campos (academia, deportes, cultura)

⁴ Compromiso de la administración para mejorar los conocimientos requeridos en el desempeño laboral y profesional de sus colaboradores.

⁵ Provisión de herramientas y elementos de protección para desarrollar las actividades en forma cómoda y segura.



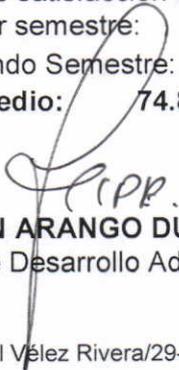
J. M. 20



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

8. Con base en las sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes internos, los diferentes líderes de los procesos deben generar acciones correctivas y de mejora.
9. Debe afianzarse una cultura corporativa en que todos los miembros de la administración municipal otorguen al cliente interno y externo un trato cordial y oportuno.
10. El nivel de satisfacción del cliente interno para el periodo 2013 es:
 - Primer semestre: 75.57%
 - Segundo Semestre: 74.04%
 - Promedio: 74.80%, Nivel SOBRESALIENTE.


JORGE IVAN ARANGO DURAN
Secretario de Desarrollo Administrativo


SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Velez Rivera/29-00

