



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

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Realización: Junio-Julio de 2013 | Tabulación: Julio-Agosto 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.

Por lo anterior, se estructuró y normalizó una nueva versión de la ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE INTERNO para dar cumplimiento a los Objetivos de Calidad implícitos en la respectiva matriz a cargo del Proceso de Herramientas de Desarrollo Administrativo y 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 primer semestre de 2013 se siguieron las siguientes etapas.

Normalización de la versión 2 de la encuesta: La encuestas de satisfacción al cliente interno se encuentra normalizada en el SGC, siendo aplicada su versión 2





de Febrero de 2013 en 2 paginas y en ellas se incorporan técnicas de recolección de datos, tabulación y mediciones que no necesariamente compatibles con la arrojada por los instrumentos anteriores, sin embargo, en su aplicación se tuvo especial cuidado para garantizar resultados objetivos que aporten a la toma de decisiones.

El nuevo instrumento consta de 3 partes:

1. **INFORMACION GENERAL:** Donde se 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, con el atributo de ser anónima.
2. **ENCUESTA DE SATISFACCION INTERNA:** Derivado de sugerencias y recomendaciones presentadas en la aplicación de la versión 1 de esta encuesta, se hicieron ajustes que sustentan en criterios nacionales e internacionales sobre el talento humano tras la revisión de 18 instrumentos públicos y privados, y desarrollada en dos partes: (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)*

*Es de rescatar que 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 ser 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 primer semestre de 2013. Las inscripciones que no correspondan a los valores



[Handwritten signature]
2



preestablecidos, no serán tenido en cuenta por no ajustarse a una relación matemática.

Los aspectos tenidos en cuenta son:

- 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 |

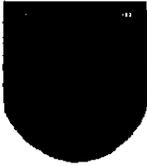
3. **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** En consideración a que la aplicación de la encuesta es anonima, ofrece garantías para que la administración produzca acciones de mejora con base en los manifiestos de sus integrantes. Estos manifiestos serán puestos en conocimiento de la **Dirección Operativa de 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.

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 05 de Junio de 2013, nómina reportó el siguiente número de servidores públicos vinculados:

| | |
|-------------------------------|------------|
| Empleados Públicos: | 387 |
| <u>Trabajadores Oficiales</u> | <u>287</u> |
| Total Vinculados | 674 |

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

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





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:

$$p = 1 - q = 0.5$$

$$n = ?$$

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

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 696$$

$$E = 5\%$$

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

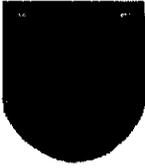
Aplicación de la encuesta: Teniendo en cuenta los antecedentes determinados en la Introducción, se aplicaron las encuestas de satisfacción al cliente interno con los servidores públicos a cargo del municipio, en jornadas masificadas y bajo la asesoría del Profesional Especializado de Servicio al Cliente 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:

- Según Circular 251 de 11-06-2013, se programaron de la siguiente manera:

| Fecha | Hora | Dependencias |
|------------------|---------------|---|
| 18 de Junio 2013 | 08:00 a.m. | <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura (trabajadores oficiales y empleados)• Gestión Inmobiliaria• Desarrollo Social (incluye empleados sedes externas)• Desarrollo Rural |
| 18 de Junio 2013 | 10:00 a.m. | <ul style="list-style-type: none">• Desarrollo Administrativo Deportes y Recreación• Educación• Planeación• Salud y Seguridad Social |
| 19 de Junio 2013 | 2:00 p.m. | <ul style="list-style-type: none">• Despacho del Alcalde |



[Handwritten signature]
5



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Asesores y Oficinas Asesores • Jurídica • Hacienda y Finanzas Publicas (incluye impuestos y oportuno) • Secretaría de Gobierno (incluye inspectores, corregidores, Bomberos, etc.) |
|--|---|

- También, se desarrolló jornada especial con los Trabajadores Oficiales el 12 de Junio de 2013, en las instalaciones de los talleres municipales.
- Adicionalmente, los procesos o dependencias que demostraron imposibilidad de acudir a la aplicación de encuestas, se entregaron en forma directa y se brindó la asesoría correspondiente (Secretaría de Gobierno 4 piso, UPPV, Gestión Tributaria):

| No | Aplicación Encuestas Cliente Interno 2013 semestre 1 | Total servidores vinculados | Muestra (# encuestas por aplicar) | Encuestas Aplicadas |
|---------------------|---|-----------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| DEPENDENCIAS | | | | |
| 1 | Desp: ALCALDE | 15 | 5 | 6 |
| 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 | 14 |
| 4 | Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL | 19 | 7 | 11 |
| 5 | Sec: GOBIERNO | 98 | 36 | 27 |
| 6 | Sec: DESARROLLO RURAL | 8 | 3 | 7 |
| 7 | Sec: INFRAESTRUCTURA | 303 | 110 | 61 |
| 8 | Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO | 48 | 17 | 17 |
| 9 | Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES | 5 | 2 | 5 |
| 10 | Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS | 56 | 20 | 44 |
| 11 | Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO | 57 | 21 | 36 |
| 12 | Sec: JURÍDICA | 12 | 4 | 4 |
| 13 | Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA | 6 | 2 | 4 |
| | Total cargos provistos (fuente: Nómina 20130605) | 674 | 245 | |

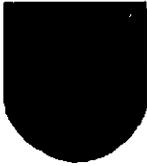
J. Jim
6

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

2. ENCUESTA DE SATISFACCION INTERNA:

2.1: Calificación de variables y nivel de capacidad administrativa:





SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | | | | Capacidad Administrativa (DNP) |
|--|---|-----|-------------------------|--------------|--------------------------------------|
| 1 | Compromiso Corporativo | 249 | 98,42 | 4,84 | Sobresaliente |
| 2 | Identidad | 248 | 97,23 | 4,83 | Sobresaliente |
| 3 | Gestión de Personal | 242 | 95,65 | 4,21 | Sobresaliente |
| 4 | Relaciones Humanas | 246 | 97,23 | 4,30 | Sobresaliente |
| 5 | Humanización del Trabajo | 250 | 98,81 | 3,63 | Satisfactorio |
| 6 | Disponibilidad de Recursos | 252 | 99,80 | 2,98 | Bajo |
| 7 | Estímulos e incentivos | 249 | 98,42 | 3,06 | Medio |
| 8 | Proyecto de Vida | 253 | 100,00 | 4,06 | Sobresaliente |
| 9 | Roles y Facetas | 250 | 98,81 | 3,21 | Medio |
| 10 | Capacitación y Formación | 231 | 91,30 | 3,32 | Medio |
| 11 | Interacción con el Jefe Inmediato | 251 | 99,21 | 4,34 | Sobresaliente |
| 12 | Interacción con los miembros del equipo | 251 | 99,21 | 4,02 | Sobresaliente |
| 13 | Comunicación | 250 | 98,81 | 3,61 | Satisfactorio |
| 14 | Injerencia | 241 | 95,26 | 3,55 | Satisfactorio |
| 15 | Solución de Conflictos | 249 | 98,42 | 3,47 | Medio |
| 16 | Brigada de Emergencia | 249 | 98,42 | 3,96 | Satisfactorio |
| 17 | COPASO | 252 | 99,80 | 3,59 | Satisfactorio |
| 18 | Condiciones de Seguridad Industrial en el Trabajo | 251 | 99,21 | 3,34 | Medio |
| Nivel Promedio Satisfacción Cliente Interno Semestre 1 2013 | | | DNP | 3,78 | SATISFACTORIO |
| | | | Matriz Objetivos | 75,68 | |

2.2: Calificación del servicio prestado por dependencias:

| | | | | | | | | | | | Capacidad Administrativa (DNP) |
|--|-------|-------------------------|---------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|----------------------|--------------|--------------------------------------|
| Sec: Hacienda y Finanzas Públicas. | 45,65 | 4,18 | Sobresaliente | 4,19 | Sobresaliente | 4,19 | Sobresaliente | 4,18 | Sobresaliente | 4,19 | Sobresaliente |
| Sec: Desarrollo Rural | 25,10 | 4,00 | Sobresaliente | 4,02 | Sobresaliente | 4,02 | Sobresaliente | 4,02 | Sobresaliente | 4,01 | Sobresaliente |
| Sec: Infraestructura | 36,76 | 4,05 | Sobresaliente | 4,04 | Sobresaliente | 4,02 | Sobresaliente | 3,90 | Satisfactorio | 4,00 | Sobresaliente |
| Sec: Desarrollo Administrativo. | 58,40 | 4,01 | Sobresaliente | 3,95 | Satisfactorio | 4,00 | Sobresaliente | 3,95 | Satisfactorio | 3,98 | Satisfactorio |
| Sec: Planeación | 36,17 | 3,96 | Satisfactorio | 3,91 | Satisfactorio | 3,91 | Satisfactorio | 3,76 | Satisfactorio | 3,88 | Satisfactorio |
| Sec: Salud y Seguridad Social. | 26,38 | 3,84 | Satisfactorio | 3,92 | Satisfactorio | 3,88 | Satisfactorio | 3,77 | Satisfactorio | 3,88 | Satisfactorio |
| Sec: Recreación y Deportes | 21,94 | 3,75 | Satisfactorio | 3,80 | Satisfactorio | 3,78 | Satisfactorio | 3,75 | Satisfactorio | 3,77 | Satisfactorio |
| Sec: Jurídica | 42,08 | 3,73 | Satisfactorio | 3,89 | Satisfactorio | 3,79 | Satisfactorio | 3,64 | Satisfactorio | 3,76 | Satisfactorio |
| As: Control Interno | 30,04 | 3,78 | Satisfactorio | 3,72 | Satisfactorio | 3,74 | Satisfactorio | 3,73 | Satisfactorio | 3,74 | Satisfactorio |
| Despacho del Alcalde | 44,47 | 3,83 | Satisfactorio | 3,66 | Satisfactorio | 3,75 | Satisfactorio | 3,53 | Satisfactorio | 3,69 | Satisfactorio |
| Sec: Desarrollo Social y Político | 30,93 | 3,68 | Satisfactorio | 3,68 | Satisfactorio | 3,71 | Satisfactorio | 3,63 | Satisfactorio | 3,67 | Satisfactorio |
| Sec: Gestión Inmobiliaria | 28,36 | 3,71 | Satisfactorio | 3,64 | Satisfactorio | 3,69 | Satisfactorio | 3,57 | Satisfactorio | 3,65 | Satisfactorio |
| Sec: Gobierno | 36,36 | 3,58 | Satisfactorio | 3,68 | Satisfactorio | 3,62 | Satisfactorio | 3,61 | Satisfactorio | 3,62 | Satisfactorio |
| Sec: Educación | 32,71 | 3,59 | Satisfactorio | 3,61 | Satisfactorio | 3,60 | Satisfactorio | 3,50 | Satisfactorio | 3,58 | Satisfactorio |
| Of.As: Comunicaciones | 23,02 | 3,55 | Satisfactorio | 3,66 | Satisfactorio | 3,58 | Satisfactorio | 3,34 | Medio | 3,53 | Satisfactorio |
| As: Privada | 25,49 | 3,49 | Medio | 3,45 | Medio | 3,43 | Medio | 3,40 | Medio | 3,44 | Medio |
| Nivel Promedio Satisfacción Cliente Interno Semestre 1 2013 | | DNP | 3,79 | 3,80 | Satisfactorio | 3,80 | Satisfactorio | 3,71 | Satisfactorio | 3,77 | Satisfactorio |
| | | Matriz Objetivos | 76,70 | 76,03 | Satisfactorio | 76,91 | Satisfactorio | 74,10 | Satisfactorio | 76,46 | Satisfactorio |

El cliente interno para el primer semestre de 2013 aportó un puntaje de: **75.57%**, lo que da lugar a un nivel **SATISFACTORIO** según los criterios del DNP.

[Handwritten signature]





3. **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** En la aplicación de las doscientas cincuenta y tres (253) encuestas de satisfacción al cliente interno, se presentaron trescientas treinta y una (331) 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 de Estrategia 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:

| | |
|---|------------|
| Capacitación y Formación | 58 |
| Disponibilidad de Recursos | 47 |
| Injerencia | 32 |
| Identidad | 29 |
| Comunicación | 28 |
| Relaciones Humanas | 25 |
| Interacción con los miembros del equipo | 20 |
| Estímulos e Incentivos | 17 |
| Compromiso corporativo | 15 |
| Gestión de personal | 15 |
| Condiciones de Seguridad industrial en el trabajo | 14 |
| Interacción con el Jefe Inmediato | 11 |
| Proyecto de vida | 6 |
| Roles y Facetas | 5 |
| COPASO | 4 |
| Humanización del trabajo | 4 |
| Brigada de Emergencias | 1 |
| Solución de Conflictos | 0 |
| Total Sugerencias y Recomendaciones | 331 |

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:

| No | Sugerencia o Recomendación | Variables |
|----|--|--------------------------|
| 43 | Teniendo en cuenta que muchos funcionarios se quedan al medio día, estudiar la posibilidad con la "brigada de emergencia" de que alguien se turne quedándose en ese tiempo (tiempo que será reemplazado) | Brigada de Emergencia |
| 3 | Capacitar a los funcionarios y contratistas. | Capacitación y Formación |

[Handwritten signature]
8





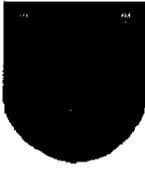
SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| 5 | Se requiere un mayor plan de capacitación. | Capacitación y Formación |
| 10 | Mayor capacitación referente al tema (servicio al cliente). | Capacitación y Formación |
| 11 | Buscar personas especialistas en Atención al Cliente o carreras afines. | Capacitación y Formación |
| 21 | Más capacitación al personal en sistemas de gestión de calidad. | Capacitación y Formación |
| 30 | Capacitación a todos los funcionarios y contratistas sobre las funciones y competencias de casa oficina. | Capacitación y Formación |
| 32 | Optimizar competencias laborales de las personas. | Capacitación y Formación |
| 36 | Darles capacitación a las señoras de servicios generales, ya que cuando uno les solicita un vaso de agua o un favor por cualquier accidente de aseo, contestan "no somos sirvientas", y otra cosa, pide un agua adicional, y se la sirven de mala gana. | Capacitación y Formación |
| 40 | favor capacitar a las personas que atienden público en el tema de buenas relaciones humanas. | Capacitación y Formación |
| 57 | Realizar estudio sobre las necesidades de formación académica que requiere cada dependencia para el desarrollo de sus funciones y cumplimiento de metas estratégicas. | Capacitación y Formación |
| 63 | Que exista mejor conocimiento de los temas legales que se consulten. | Capacitación y Formación |
| 68 | Incentivar al buen funcionario capacitándolo para su crecimiento. | Capacitación y Formación |
| 76 | Que los empleados sean más idóneos. | Capacitación y Formación |
| 78 | Que cada uno de los empleados contratistas o de planta, conozca lo que hace su dependencia. | Capacitación y Formación |
| 80 | Que el envío de personal a capacitaciones sea equitativo, ya que usualmente clasifican los de sus afectos. | Capacitación y Formación |
| 96 | Brindar mayor apoyo y capacitación a los funcionarios. | Capacitación y Formación |
| 99 | Mejorar las capacitaciones. | Capacitación y Formación |
| 110 | Encargar personal capacitado en los temas de cada Secretaría, que sepan para donde van. | Capacitación y Formación |
| 116 | Capacitar con más frecuencia y con mejores docentes. | Capacitación y Formación |
| 117 | Apoyar con más recursos a las personas que quieran hacer estudios superiores. | Capacitación y Formación |
| 120 | Desarrollar programas de capacitación propias del cargo. | Capacitación y Formación |



[Handwritten signature]
9



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| 122 | Realizar capacitaciones al personal en general de servicio al cliente. | Capacitación y Formación |
| 130 | Capacitación y empalme cuando un funcionario asume funciones por primera vez en una Secretaría. | Capacitación y Formación |
| 131 | Continuar capacitaciones relacionadas con el desarrollo humano y calidad de atención. | Capacitación y Formación |
| 134 | Capacitar a las personas que atienden, que mejoren siendo atentos y solucionando los problemas. | Capacitación y Formación |
| 136 | Darles capacitación a los funcionarios que ingresan nuevos a la administración y algunos jefes que aun no saben atender personal. | Capacitación y Formación |
| 156 | Vincularme en capacitaciones relacionadas con el cargo. | Capacitación y Formación |
| 161 | Tener más en cuenta al funcionario para las capacitaciones con la ESAP éste año. | Capacitación y Formación |
| 162 | Avisar a tiempo por correo o por teléfono para talleres o capacitaciones. | Capacitación y Formación |
| 164 | Falta de capacitación profesional. | Capacitación y Formación |
| 167 | Capacitar y ponerle atención a las sugerencias y recomendaciones de los empleados. | Capacitación y Formación |
| 171 | Capacitaciones de servicio al cliente a personal con deficiencias. | Capacitación y Formación |
| 182 | Capacitar al personal que atiende público en relaciones humanas. | Capacitación y Formación |
| 183 | Capacitación en sistemas. | Capacitación y Formación |
| 197 | Aumentar niveles de capacitación en diferentes áreas de desempeño. | Capacitación y Formación |
| 211 | Se les preste una mejor inducción a los funcionarios nuevos sobre la prestación del servicio. | Capacitación y Formación |
| 215 | Sensibilización al personal de planta sobre las competencias asignadas a fin de no desbordar competencias y excesos de poder. | Capacitación y Formación |
| 218 | Capacitación sobre servicio al cliente. | Capacitación y Formación |
| 219 | Capacitación o sensibilización sobre términos para resolver peticiones conforme a la Ley 1437 de 2011. | Capacitación y Formación |
| 221 | Capacitar al personal en Servicio al Cliente. | Capacitación y Formación |
| 225 | Invertir más recursos de capacitación. | Capacitación y Formación |
| 229 | Fomentar la capacitación a los funcionarios de la forma que sirva para elevar los conocimientos e incentivarlos. | Capacitación y Formación |
| 232 | Y las capacitaciones sean con el objeto de mejorar el servicio. | Capacitación y Formación |



[Handwritten signature]
10

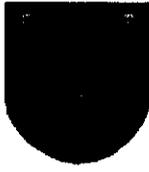


SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|--|--------------------------|
| 237 | Capacitación oportuna de los contratistas. | Capacitación y Formación |
| 238 | Capacitaciones a los funcionarios en relaciones humanas y atención al cliente. | Capacitación y Formación |
| 241 | Que capaciten al personal nuevo y le den permanencia, y de esta forma lograr la efectividad de la labor objetivo. | Capacitación y Formación |
| 262 | Mas capacitaciones. | Capacitación y Formación |
| 274 | Capacitar a los contratistas del deber ser de la Alcaldía de Pereira. | Capacitación y Formación |
| 278 | Capacitar a los funcionarios sobre servicio al cliente. | Capacitación y Formación |
| 288 | Capacitación. | Capacitación y Formación |
| 295 | Capacitación del cliente interno. | Capacitación y Formación |
| 302 | Capacitar en los temas inherentes a la labor y que son transversales. | Capacitación y Formación |
| 303 | Que cuando se den capacitaciones referentes al tema o actividades que los técnicos y auxiliares desarrollan, también sean tenidos en cuenta, que no solo manden a profesionales. | Capacitación y Formación |
| 306 | Incrementar la capacitación de comunicación asertiva. | Capacitación y Formación |
| 311 | Capacitar al funcionario como se debe atender al público. | Capacitación y Formación |
| 326 | Conocer funciones propias del cargo. | Capacitación y Formación |
| 327 | Preparación y conocimiento en los temas de la administración. | Capacitación y Formación |
| 330 | Capacitación en temas de interés a los líderes. | Capacitación y Formación |
| 1 | Compromiso y respeto. | Compromiso corporativo |
| 7 | Los Auxiliares Administrativos de las dependencias deben tener mas disposición para atender al público. | Compromiso corporativo |
| 33 | El personal nombrado, después de estar en esa categoría, pierde o baja el interés para atender bien al cliente, por lo tanto, capacitarlo en esos temas. | Compromiso corporativo |
| 75 | Que haya más compromiso laboral. | Compromiso corporativo |
| 95 | Concientizar a algunos funcionarios ofrecer un mejor trato a compañeros cuando se solicita un servicio. | Compromiso corporativo |





**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

| | | |
|-----|---|------------------------|
| 138 | No tenemos mucha disposición de ayuda para nuestro barrio en las diferentes actividades que realizamos cada año. Hace mas de cuatro años que no hemos recibido ningún apoyo y nos han dejado solos a nosotros los presidentes de junta. Esperamos en éstos dos años se reactiven y no quedemos ante la comunidad como desconocidos. | Compromiso corporativo |
| 143 | Sentido de pertenencia por cada labor a realizar. | Compromiso corporativo |
| 176 | Más preocupación. | Compromiso corporativo |
| 203 | El personal debe mostrar más interés por desarrollar las tareas a entregar a otras áreas o secretarías. | Compromiso corporativo |
| 249 | Cada día mayor compromiso por parte del grupo de contratistas, pues de parte de los nombrados, sobra. | Compromiso corporativo |
| 254 | Mejorar el compromiso de trabajo en equipo, colaborándonos entre todos y no buscando culpables cuando hay problemas. | Compromiso corporativo |
| 267 | Más compromiso con el trabajo. | Compromiso corporativo |
| 287 | Querer más lo que hace y que no se haga por los intereses monetarios sino por amar lo que está haciendo. | Compromiso corporativo |
| 310 | Que haya mas sentido de pertenencia de los funcionarios por la empresa. | Compromiso corporativo |
| 328 | Compromiso del talento humano. | Compromiso corporativo |
| 9 | Hace falta jornadas de divulgación de los proyectos estratégicos que adelanta la Alcaldía, pues no conocemos lo que hacen las demás dependencias. | Comunicación |
| 27 | Mejorar los canales de comunicación. | Comunicación |
| 58 | Mejorar los canales y el flujo de información hacia dependencias externas. | Comunicación |
| 77 | Que todos hablemos el mismo idioma. | Comunicación |
| 88 | Que las actividades a desarrollar sean informadas a tiempo. | Comunicación |
| 91 | Que las actividades a desarrollar sean informadas a tiempo y no a último momento. | Comunicación |
| 97 | Es necesaria mayor socialización de las actividades misionales de las entidades para todos los funcionarios. | Comunicación |
| 119 | Mejorar la calidad de comunicación interna. | Comunicación |
| 126 | Establecer una mejor comunicación. | Comunicación |
| 129 | Mejorar la comunicación siendo amable a la hora de atender la solicitud. | Comunicación |
| 157 | Mejorar la comunicación interna en la Alcaldía. | Comunicación |
| 163 | Falta de socialización de las políticas de la administración. | Comunicación |
| 170 | Que se conozca y sea obligatorio el uso del SPARK para difusión de mensajes y consultas internas, socializar informacion para gestionar mas rápido los requerimientos inmediatos. | Comunicación |
| 187 | Mejorar la comunicación a funcionarios. | Comunicación |



[Handwritten signature]
12



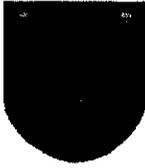
SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|--|----------------------------|
| 196 | Mejorar los canales de comunicación entre las dependencias (fortalecimiento). | Comunicación |
| 223 | Capacitación en comunicación efectiva. | Comunicación |
| 227 | Difusión de las comunicaciones a las demás dependencias ubicadas fuera del palacio municipal. | Comunicación |
| 236 | Brindar y fomentar la comunicación efectiva. | Comunicación |
| 243 | Que la información de otras entidades llegue oportunamente. | Comunicación |
| 246 | Haya mejor comunicación. | Comunicación |
| 255 | Comunicación efectiva. | Comunicación |
| 289 | Mejora en la comunicación. | Comunicación |
| 292 | Mas comunicación hacia la comunidad. | Comunicación |
| 300 | Mejorar la comunicación. | Comunicación |
| 301 | Mejorar la comunicación. | Comunicación |
| 312 | Mejorar la comunicación entre las dependencias. | Comunicación |
| 329 | Boletines informativos a toda la comunidad de la gestión que hace la administración. | Comunicación |
| 331 | Difusión de los temas de la administración al interior (cliente interno) | Comunicación |
| 56 | Realizar panorama de riesgos técnico adecuado de las dependencias externas para identificar insumos, logística, herramientas y elementos de protección básicos y prioritarios para el desarrollo de actividades misionales. | COPASO |
| 189 | Pausas activas. | COPASO |
| 198 | Programar con mayor frecuencia, actividades de salud ocupacional. | COPASO |
| 248 | Auxilio para salud ocupacional en cuanto a clientes. | COPASO |
| 4 | Se requiere un call center. | Disponibilidad de Recursos |
| 6 | Acondicionar oficina de servicio al cliente en lugar visible y con personal idóneo y competente. | Disponibilidad de Recursos |
| 12 | El proceso de modernización debe garantizar actualización tecnológica (software-hardware), intercomunicación de las dependencias... actualmente es muy débil. | Disponibilidad de Recursos |
| 13 | La Modernización debe garantizar procesos de un manejo adecuado de la información en dependencias como Bienes Inmuebles, Control Físico, gestión Inmobiliaria. La información es manejada de manera ineficiente y poco efectiva, sobre todo en lo que compete a archivos históricos. | Disponibilidad de Recursos |
| 14 | Debe pensarse en tener verdaderos sistemas de información y no solo de nombre. | Disponibilidad de Recursos |
| 18 | En la generalidad de la Administración, no se ha atendido suficientemente la necesidad de equipos de sistemas. | Disponibilidad de Recursos |
| 19 | En un alto Índice, el personal de la Alcaldía no tiene acceso a los sistemas de información. | Disponibilidad de Recursos |
| 28 | Proveer las oficinas de los insumos necesarios para mejorar el clima organizacional. | Disponibilidad de Recursos |
| 31 | Mejorar el apoyo y gestión logística. | Disponibilidad de Recursos |



J. J. J.
13



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|----------------------------|
| 45 | Por favor, no disponer del ascensor en horas pico (cuando están ingresando o saliendo los funcionarios del edificio: 7 1/2, 12m, 2pm, 6:30pm), para bajar o subir elementos de oficina o muebles al sótano. | Disponibilidad de Recursos |
| 53 | Mejorar la disposición de los recursos e insumos necesarios para realizar actividades propias de los programas. | Disponibilidad de Recursos |
| 54 | Provisión de herramientas y elementos de protección acordes a cada actividad. | Disponibilidad de Recursos |
| 60 | Facilitar las herramientas de trabajo para facilitar las oportunas respuestas realizadas y presentadas por la comunidad (computador). | Disponibilidad de Recursos |
| 66 | Tener a mano las herramientas de trabajo con las oficinas dotadas de material disponible. | Disponibilidad de Recursos |
| 86 | Para el mejor desarrollo de las actividades, se recomienda proporcionar los insumos necesarios. | Disponibilidad de Recursos |
| 89 | Para el mejor desarrollo de las actividades, se recomienda proporcionar los insumos necesarios. | Disponibilidad de Recursos |
| 127 | Implementos y herramientas (servicios generales) a tiempo. | Disponibilidad de Recursos |
| 133 | Que se suministren los materiales e insumos necesarios para la labor y a tiempo. | Disponibilidad de Recursos |
| 155 | Suministrar los insumos y herramientas necesarias para el desarrollo de actividades. | Disponibilidad de Recursos |
| 168 | Que exista la posibilidad de un conmutador por piso. | Disponibilidad de Recursos |
| 184 | Mejorar las instalaciones, oficinas externas e insumos de trabajo. | Disponibilidad de Recursos |
| 185 | En mi caso particular sin herramientas de trabajo (sin equipo de trabajo). | Disponibilidad de Recursos |
| 186 | Mayor presupuesto para los programas, a veces son muy limitados y esto dificulta la labor. | Disponibilidad de Recursos |
| 191 | Mejorar las condiciones para que la información sea oportuna y llegue a tiempo. | Disponibilidad de Recursos |
| 202 | Mejores equipos de sistemas más ágil y oportuno. | Disponibilidad de Recursos |
| 206 | Mejoramiento del servicio administrativo del OPORTUNO, sobre todo con calidad de equipos. | Disponibilidad de Recursos |
| 207 | Cobertura en las opciones o productos con destino a terceros. | Disponibilidad de Recursos |
| 210 | Necesitamos urgente el arreglo de los ascensores. | Disponibilidad de Recursos |
| 214 | Estar pendientes del buen uso y funcionamiento de los ascensores. | Disponibilidad de Recursos |
| 220 | Mejorar en la prestación o mantenimiento de los ascensores. | Disponibilidad de Recursos |



J. J. J.
14



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|----------------------------|
| 230 | Interconexión entre todas las dependencias. | Disponibilidad de Recursos |
| 233 | Mejoramiento estandarizado en el suministro de los recursos y plataforma tecnológica. | Disponibilidad de Recursos |
| 235 | Brindar los recursos suficientes para el desempeño laboral. | Disponibilidad de Recursos |
| 240 | Que entreguen los insumos necesarios para realizar una efectiva labor. | Disponibilidad de Recursos |
| 244 | Entregar papelería de recibos de pago RSE. | Disponibilidad de Recursos |
| 245 | Dar suministros como lapiceros, lápices, borradores, papelería, para prestar un mejor servicio. | Disponibilidad de Recursos |
| 265 | Mejorar los implementos de trabajo (equipos). | Disponibilidad de Recursos |
| 275 | Mejoramiento tecnológico. | Disponibilidad de Recursos |
| 277 | Crear la Oficina de Servicio al Cliente. | Disponibilidad de Recursos |
| 280 | Unificar la oficina de Servicio al Cliente. | Disponibilidad de Recursos |
| 286 | Generar más recursos para las necesidades. | Disponibilidad de Recursos |
| 291 | Oficina de atención al cliente en el primer piso. | Disponibilidad de Recursos |
| 293 | Modernización de las herramientas informáticas. | Disponibilidad de Recursos |
| 298 | Cambiar y actualizar los equipos de cómputo. | Disponibilidad de Recursos |
| 314 | Más insumos. | Disponibilidad de Recursos |
| 315 | Mejor tecnología | Disponibilidad de Recursos |
| 317 | Suministro de elementos necesarios para el desempeño de las actividades diarias. | Disponibilidad de Recursos |
| 17 | Debe darse importancia y asegurar el cumplimiento del programa de Bienestar Laboral e incentivos. | Estímulos e Incentivos |
| 22 | Implementar el plan de incentivos en la administración. | Estímulos e Incentivos |
| 26 | Mejorar mucho más el tema de estímulos e incentivos. | Estímulos e Incentivos |
| 94 | Calidad a los empleados. | Estímulos e Incentivos |
| 103 | Tener estímulos para los funcionarios. | Estímulos e Incentivos |



J. J. J.
15



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|------------------------|
| 104 | Reconocer positivamente la antigüedad de los funcionarios y aportar a su crecimiento laboral y dignidad de vida. | Estímulos e Incentivos |
| 121 | Gestionar incentivos para mejora en el trabajo. | Estímulos e Incentivos |
| 158 | Mejores estímulos y potenciar experiencias. | Estímulos e Incentivos |
| 165 | Darle cumplimento a lo de ley. | Estímulos e Incentivos |
| 188 | Incentivos al buen desempeño. | Estímulos e Incentivos |
| 200 | Estimular e incentivar mas al personal. | Estímulos e Incentivos |
| 228 | Reconocimiento a la labor prestada, especialmente a aquellos funcionarios y contratistas que con su esfuerzo son los que garantizan el pago de los impuestos. | Estímulos e Incentivos |
| 234 | Programa de motivación e incentivos y equidad en las cargas de trabajo según el perfil. | Estímulos e Incentivos |
| 251 | Gracias por el reconocimiento público que realizan (a la Secretaría de Hacienda), pues no solo incentiva, sino que compromete más en la labor. | Estímulos e Incentivos |
| 258 | Motivación. | Estímulos e Incentivos |
| 260 | Estimulación. | Estímulos e Incentivos |
| 319 | Mejorar los incentivos para los funcionarios que alcancen metas y logros propuestos para la administración. | Estímulos e Incentivos |
| 102 | Cumplimiento del horario. | Gestión de personal |
| 106 | Rotación de personal para renovar costumbres y hábitos. | Gestión de personal |
| 108 | Seleccionar bien el personal que tenga actitud positiva para atender clientes internos y externos. | Gestión de personal |
| 118 | Nombrar en propiedad a los funcionarios y no depender tanto del contrato de prestación de servicios. | Gestión de personal |
| 144 | Mantener el personal capaz como hasta hoy. | Gestión de personal |
| 145 | Tener gente dispuesta las 24 horas. | Gestión de personal |
| 174 | Que los funcionarios del SGP sean incluidos en todos los programas de la Administración Municipal. | Gestión de personal |
| 201 | Brindar un programa de bienestar laboral para el personal. | Gestión de personal |
| 213 | No hacer cambios del personal de aseo de planta, lo que causa caos y traumatismo al interior de la administración. | Gestión de personal |
| 231 | Que la oficina del talento Humano tenga el peso específico que amerita. | Gestión de personal |

[Handwritten signature]
16





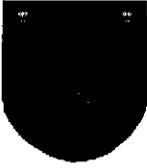
SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|--------------------------|
| 239 | Que los contratos del personal no sean interrumpidos, para así evitar la ineficiencia de la administración. | Gestión de personal |
| 253 | Implementar un buen programa de bienestar laboral. | Gestión de personal |
| 261 | Que el personal tenga continuidad. | Gestión de personal |
| 294 | Contratación de personal idóneo. | Gestión de personal |
| 316 | Mas bienestar (natación para hijos). | Gestión de personal |
| 55 | Mas trabajo sicosocial en áreas de labores. | Humanización del trabajo |
| 71 | Que la Jefe de Recursos Humanos cumpla su papel... HUMANOS | Humanización del trabajo |
| 172 | Programas de manejo del stress para nombrados y contratistas. | Humanización del trabajo |
| 296 | Preocupación del cliente interno. | Humanización del trabajo |
| 8 | Mas colaboración y respeto de los usuarios internos y externos. | Identidad |
| 24 | Mayor disposición del personal que atiende en la Alcaldía. | Identidad |
| 41 | Dar respuestas concretas, sin evasivas. | Identidad |
| 42 | Tener buena disposición de atención tanto al público interno como externo. | Identidad |
| 74 | Eficacia en la respuesta o petición ciudadana. | Identidad |
| 83 | Despojo de intereses políticos y personales. | Identidad |
| 93 | Que contratistas y nombrados tengan los mismos derechos, los contratistas somos mas ignorados "0 a la izquierda"- | Identidad |
| 107 | Mejorar y hacer énfasis en contestar los teléfonos. | Identidad |
| 115 | Puntualidad. | Identidad |
| 123 | Buena disposición de los funcionarios al momento de atender la comunidad. | Identidad |
| 125 | Procurar colaborar con diligencia. | Identidad |
| 142 | Personalizar cada usuario como cliente y ofrecerle la mejor atención con calidad humana de servicio al usuario. | Identidad |
| 148 | Información clara y concisa. | Identidad |
| 153 | Mas atención a quien requiera del servicio solicitado. | Identidad |
| 192 | Ponerse en el lugar del usuario visitante. | Identidad |
| 193 | El tiempo vale para el funcionario, para el visitante... mas! | Identidad |
| 194 | Todos tenemos problemas pero como funcionarios debemos asumir con el visitante que no los tenemos. | Identidad |
| 195 | Ser mas oportunos con las solicitudes hechas. | Identidad |
| 205 | Cuando se atiende a una persona, por lo menos se debe mirar a la cara y no estar en el celular. | Identidad |
| 222 | Mejorar la atención telefónica. | Identidad |
| 257 | Actuar con efectividad tanto al interno como externo. | Identidad |



[Handwritten signature]
17



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|------------|
| 268 | Control en las entradas y salidas del personal. | Identidad |
| 276 | Cuando se atiende al cliente no utilizar el teléfono celular. | Identidad |
| 281 | Buscar soluciones inmediatas para el cliente. | Identidad |
| 283 | Dar prioridad en la atención por cuanto se está utilizando tiempo laboral para consultas. | Identidad |
| 285 | Tener más celeridad en los temas o quien los puede resolver. | Identidad |
| 307 | Sentido de pertenencia e identidad por parte de los secretarios en la atención y orientación de las personas que nos visitan. | Identidad |
| 309 | Mejor atención al usuario externo por parte de contratistas y funcionarios de planta. | Identidad |
| 323 | Exigencia por parte de Recursos Humanos al horario de trabajo. | identidad |
| 15 | Que las Secretarías que atienden gran cantidad de público, deberían estar ubicadas en primeros pisos del edificio. | Injerencia |
| 16 | El público que se atiende en el primer piso para recepción de correspondencia, debería estar mas protegidos y no hacer esas filas en los andenes obstaculizando el paso de los demás peatones. | Injerencia |
| 23 | Realizar mejoramiento continuo en los procesos. | Injerencia |
| 25 | Que se realicen encuestas para medir el nivel de satisfacción del cliente interno y se socialicen los resultados con los funcionarios de las dependencias y se tomen correctivos del caso. | Injerencia |
| 29 | Agilizar y mejorar lo trámites internos. | Injerencia |
| 34 | Mejorar los sistemas de archivos en cuanto en cuando a su capacidad, porque se llevan los archivos y hay problema al necesitar documentos y dar respuestas oportunas. | Injerencia |
| 37 | Otra observación (respecto del personal de servicios generales), le colocan el tinto en la almohadilla del mouse...que es esto... y todo mojado! | Injerencia |
| 47 | Hacer reconocimiento público a los funcionarios que le han prestado sus servicios a la entidad en sus 5, 10, 15, 20 años. Me parece que es mas objetivo que hacer la noche de los mejores. | Injerencia |
| 48 | Mejorar el sistema de correspondencia interna, es muy lenta para ser interna. | Injerencia |
| 49 | Implementar un sistema que evite tanto papel entre entidades de la Alcaldía. | Injerencia |
| 50 | Organizar un manual de procedimientos por cada Secretaría con el fin de permitir que los procesos fluyan ante la ausencia del funcionario encargado para tal fin. | Injerencia |
| 51 | Debería existir un procedimiento de rendición de tareas cumplidas diariamente por parte de los contratistas. No se justifica que al final de la jornada, la carga de trabajo de éste, sea mínima y por lo tanto, los procesos no avancen. | Injerencia |
| 59 | Agilidad en las solicitudes presentadas, dándole inmediata y oportuna respuesta. | Injerencia |
| 62 | Que nos tengan en cuenta a todos los INSPECTORES en las actividades que realiza la Alcaldía. | Injerencia |

John
16





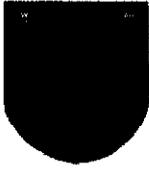
SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|--|-----------------------------------|
| 64 | Que haya no solo mejor oportunidad de respuesta, sino una respuesta, son múltiples las oportunidades en que ni se contesta. | Injerencia |
| 69 | Cuando se entregue documentación en Archivo, se diferencia al cliente interno del externo. | Injerencia |
| 84 | Agilidad sin exigir tantas formalidades (si bien son necesarias a veces por la prioridad con que se requieren) retrasan la información. | Injerencia |
| 146 | Crear formas y maneras de hacer que seamos mejores cada día. | Injerencia |
| 147 | Falta de acompañamiento de la administración con los obreros y la comunidad. | Injerencia |
| 151 | Que a las personas se les de una información clara y precisa, a veces las personas quieren las cosas ya. | Injerencia |
| 152 | Que se tenga realmente a las personas mas necesitadas con menos oportunidades, a veces, ve uno personas muy necesitadas buscando un auxilio del gobierno y sin poder acceder al programa del gobierno. | Injerencia |
| 154 | Mejor servicio de atención al ciudadano. | Injerencia |
| 166 | Tener en cuenta los requerimientos y sugerencias de los empleados. | Injerencia |
| 169 | Una persona exclusivamente para atención al cliente y con el manejo de la correspondencia para consultar a trámites. | Injerencia |
| 179 | Que todos los funcionarios y contratistas tengan pleno conocimiento de temas para la ciudad para no tener que buscarla fuera que es la Secretaría de gestión y otras dependencias. | Injerencia |
| 181 | El SEVENET debe tener mejor cumplimiento, se están perdiendo los oficios, no llegan a los mandos medios o simplemente se pierde y nadie responde. | Injerencia |
| 250 | Evitar darle prioridad a lo urgente en vez de lo importante. | Injerencia |
| 269 | Sería bueno que tuvieran en cuenta sugerencias dadas por los trabajadores con relación a sus puestos. | Injerencia |
| 279 | Atención al cliente sin trámites. | Injerencia |
| 282 | Demasiada tramitología en los procesos. | Injerencia |
| 290 | Mejores trámites y servicios en Internet. | Injerencia |
| 321 | Los sistemas de calidad deben apuntar con mayor énfasis en las personas y no tanto al formalismo de las cosas. | Injerencia |
| 35 | Capacitación de relaciones humanas para jefes, directivos y personal ya que no hay... cada día las personas se agraden internamente por tener cargos superiores. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 70 | Que los Jefes escuchen a los Funcionarios. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 79 | Mas respeto por parte de los Jefes hacia los funcionarios. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 85 | Dificultad para hablar con los jefes inmediatos y de otros despachos. Disminuir las antesalas. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 87 | para mejorar el desempeño de las actividades, debe haber una mejor relación con los superiores. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 90 | Para mejor desempeño de las actividades, debe haber una mejor relación con los superiores. | Interacción con el Jefe Inmediato |



J. J. J.
19



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

| | | |
|-----|---|---|
| 92 | Ojo con los derechos de petición en los despachos de los Secretarios los guardan y luego los pasan vencidos para proyectar respuestas. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 137 | Excelente Jefe Operativo de Infraestructura, con compromiso que hace cumplir todas las metas de los obreros. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 160 | Promover el respeto de los Jefes inmediatos para sus colaboradores. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 320 | Los jefes de las dependencias deben dar mejor trato (personal-humano) a sus subalternos. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 322 | Que se establezca un sistema de calificación a los jefes y que el resultado se tenga en cuenta para su permanencia en la administración. | Interacción con el Jefe Inmediato |
| 67 | No recargar labores a un solo funcionario mientras que haya contratistas y funcionarios. | Interacción con los miembros del equipo |
| 98 | Una propuesta puede ser establecer un cronograma para que unas comisiones por dependencias lleguen a las otras y socialicen lo que hacen. | Interacción con los miembros del equipo |
| 101 | Mejor distribución de tareas y responsabilidades ya que hay unos funcionarios con exceso de tareas y otros con muy poco para hacer y sin responsabilizarse. | Interacción con los miembros del equipo |
| 132 | Fomentar la solidaridad en los equipos de trabajo. | Interacción con los miembros del equipo |
| 140 | Compañerismo. | Interacción con los miembros del equipo |
| 141 | Autoestima positiva. | Interacción con los miembros del equipo |
| 173 | Mejor distribución de cargas laborales. | Interacción con los miembros del equipo |
| 180 | Que conozcamos que hacen en otras dependencias para difundir a la comunidad. | Interacción con los miembros del equipo |
| 209 | Mayor integración y compromiso. | Interacción con los miembros del equipo |
| 226 | Actividades de mejoramiento en el manejo del grupo de apoyo para directivos y coordinadores, y sobre manejo del estrés. | Interacción con los miembros del equipo |
| 256 | Revisar las cargas de trabajo de cada funcionario. | Interacción con los miembros del equipo |
| 264 | Más compañerismo y unión. | Interacción con los miembros del equipo |

J. J. M.
20





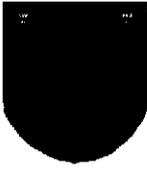
SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

| | | |
|-----|---|---|
| 271 | Importante que el Alcalde visite las sedes de la Alcaldía, aquí (Gestión Tributaria), nunca ha venido. | Interacción con los miembros del equipo |
| 273 | Más unión entre los compañeros. | Interacción con los miembros del equipo |
| 297 | Mejor distribución de carga laboral. | Interacción con los miembros del equipo |
| 304 | Propiciar espacios de integración con todos los empleados de la Administración Municipal. | Interacción con los miembros del equipo |
| 305 | Hacer retiros para incrementar las habilidades humanas como la empatía y la solidaridad. | Interacción con los miembros del equipo |
| 308 | Integración en nivel laboral entre Secretarías. | Interacción con los miembros del equipo |
| 313 | Mejorar la cooperación entre dependencias. | Interacción con los miembros del equipo |
| 324 | Reuniones como mínimo 3 veces al año con todo el personal. | Interacción con los miembros del equipo |
| 72 | Fomentar el Bienestar Laboral. | Proyecto de vida |
| 100 | Ascenso de los funcionarios. | Proyecto de vida |
| 105 | En la reestructuración tener en cuenta la opinión y aporte de los funcionarios, sin sesgar sus oportunidades de ascenso mientras cumplan requisitos académicos. | Proyecto de vida |
| 159 | Valorar experticia para temas de ciudad. | Proyecto de vida |
| 175 | Que sean reconocidos los servidores al momento de pensionarse en un acto. | Proyecto de vida |
| 177 | Más oportunidades. | Proyecto de vida |
| 2 | Amabilidad. | Relaciones Humanas |
| 38 | Acompañamiento profesional a las personas que tienen duelo personal o familiar, o próximas a pensionarse. | Relaciones Humanas |
| 44 | Por parte de las funcionarias de Auxiliares de Servicios Generales o cafetería, dar un mejor trato, ya que se ha comentado del disgusto de algunas personas cuando se les solicitó la colaboración en alguna de sus tareas (sacar agua de la cocineta, un tinto, etc.). | Relaciones Humanas |
| 46 | Ojo con las charlas pesadas, lo que puede ocasionar en cualquier momento disgustos. | Relaciones Humanas |
| 61 | Los Servidores públicos en todas las dependencias deben ser tratados como tal, con respeto. | Relaciones Humanas |
| 73 | Calidez en el trato al ciudadano. | Relaciones Humanas |
| 81 | Contar con gente de calidad humana. | Relaciones |



[Handwritten signature]
21



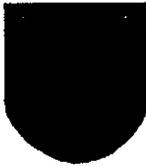
**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

| | | |
|-----|---|-------------------------------|
| | | Humanas |
| 82 | Mejorar la actitud en la atención. Se mira como molestia. | Relaciones Humanas |
| 109 | Mejorar las relaciones humanas de las personas que atienden al cliente interno. | Relaciones Humanas |
| 111 | Encargar personas cultas y educadas. | Relaciones Humanas |
| 112 | Ser humildes. | Relaciones Humanas |
| 113 | Amabilidad. | Relaciones Humanas |
| 114 | Cordialidad. | Relaciones Humanas |
| 124 | Comprender que todos somos compañeros. | Relaciones Humanas |
| 135 | Mas acercamiento con los funcionarios. | Relaciones Humanas |
| 139 | Relaciones Humanas. | Relaciones Humanas |
| 149 | Formalidad. | Relaciones Humanas |
| 150 | Respeto por el cliente que necesita el servicio. | Relaciones Humanas |
| 178 | Mejor trato con el personal. | Relaciones Humanas |
| 204 | Se ha perdido el factor humano. | Relaciones Humanas |
| 208 | Más atención, educación en el trato con los compañeros. | Relaciones Humanas |
| 242 | Tratar con respeto a todas las personas. | Relaciones Humanas |
| 259 | Respeto. | Relaciones Humanas |
| 272 | Que las personas que se creen de mayor estrato, no traten a sus compañeros con indiferencia (todos somos iguales) | Relaciones Humanas |
| 284 | Mejorar las relaciones interpersonales y trato. | Relaciones Humanas |
| 199 | Generar mayores espacios de bienestar social para los funcionarios Ej: deporte, cultura o recreación en los cuales se beneficie también el núcleo de familia. | Roles y facetas |
| 247 | Auxilio para estudiar. | Roles y facetas |
| 263 | Mas incentivos al deporte, actividades culturales, etc. | Roles y facetas |
| 270 | Sería mejor fomentar la integración de los compañeros en torneos de fútbol o baloncesto. | Roles y facetas |
| 299 | Realizar actividades deportivas con las diferentes Secretarías. | Roles y facetas |
| 20 | Especial atención merece el tema del hacinamiento en los puestos de trabajo. | Seguridad y Salud Ocupacional |



[Handwritten signature]
22



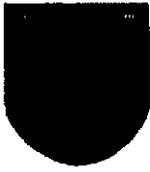
**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

| | | |
|-----|--|-------------------------------|
| 39 | Mejorar las condiciones de espacio - expandir a otros edificios algunas oficinas. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 52 | Sugerencias para los ascensores: a) Cambiar los ascensores, no sea que se tenga que lamentar un accidente grave por descarrilamiento del mismo ascensor. B) organizar una fila para acceder en el primer piso a los mismos. Esto permite que se respete el turno en la fila. Esta propuesta ya fue presentada anteriormente por escrito, pero, prácticamente, me dieron respuesta de regaño. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 65 | Que haya mejores condiciones de Salud Ocupacional, mas herramientas de protección en nuestro trabajo. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 128 | Elementos de seguridad suficientes en cantidad y calidad. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 190 | Mejorar los puestos de trabajo. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 212 | Mejorar las condiciones de los baños del 5 piso. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 216 | El mantenimiento en la parte de los baños, pues, con frecuencia, los sanitarios presentan averías en la Secretaría de Hacienda y Gestión Inmobiliaria. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 217 | Más seguridad en cada piso. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 224 | Se deben mejorar las condiciones de seguridad industrial. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 252 | Mejorar los implementos de protección laboral. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 266 | Adecuar sitios de trabajo para los compañeros nuevos. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 318 | Tener instalaciones adecuadas y puestos de trabajo acorde a cada cargo que brinden comodidad para el funcionario. | Seguridad y Salud Ocupacional |
| 325 | Mejoramiento de los puestos de trabajo. | Seguridad y Salud Ocupacional |

[Handwritten signature]
23





CONCLUSIONES:

1. Con un puntaje del 75.57%, el cliente interno otorga a la administración municipal de Pereira, calificación de nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de 2013, sin que se haya alcanzado la meta dispuesta en los objetivos de calidad (faltan 4.43 puntos porcentuales).
2. La variable que mas afecta la el nivel de satisfacción es la DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (el suministro de insumos, herramientas de trabajo, tecnología y logísticos provistos para el desarrollo de las actividades) con una puntuación de nivel BAJO (2.98), por lo tanto, es importante tomar acciones que contrarresten estas calificaciones ya que es un factor que afecta la productividad para las dependencias que están en el edificio y con mayor algidez en las sedes externas (casas de justicia, inspecciones, bomberos, etc)
3. Se debe mejorar en temas como: ESTIMULOS E INCENTIVOS (reconocimiento objetivo del desempeño y aporte al bienestar de los colaboradores), ROLES Y FACETAS (El reconocimiento y fomento que la administración hace respecto de las potencialidades y logros en otros campos (academia, deportes, cultura) de sus servidores, CAPACITACION Y FORMACIÓN (compromiso de la administración para mejorar los conocimientos requeridos en el desempeño laboral y profesional de sus colaboradores), SOLUCION DE CONFLICTOS (procedimiento adoptado por la administración para resolver los problemas laborales), PROYECTO DE VIDA (Durante su desempeño, el nivel de cumplimiento de las metas (personales, profesionales y familiares) de sus servidores) y CONDICIONES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL TRABAJO (provisión de herramientas y elementos de protección para desarrollar las actividades en forma cómoda y segura), toda vez que, pese a situarse en nivel MEDIO, pueden a afectar las demás variables. En éste punto es importante clarificar que el desarrollo del tema de capacitación está dado por norma solo para los empleados públicos de carrera, pues los empleados provisionales solo son susceptibles de ser beneficiados con procesos de inducción y reinducción, mientras que los contratistas no están sujetos a ser beneficiarios de capacitación por parte de la administración pues su vinculo exige la idoneidad (perfil académico y experiencia) necesario para el desempeño de sus actividades. También debe resaltarse que en desarrollo del PIC (Plan Institucional de Formación y Capacitación) hay mucha responsabilidad de los servidores públicos que no asisten a los procesos académicos propuestos, pierden la continuidad en los mismos o loa abandonan; en cuanto a los contenidos, estos derivan de los de los diagnósticos (encuestas desarrollados para tal fin) y las evaluaciones del desempeño de los empleados de carrera, de modo que se espera que el presente informe, sirva de insumo también para la actualización del PIC. La administración debe augurar recursos para dar cumplimiento de los compromisos legales respecto de sus administrados y sus condiciones de trabajo.

[Handwritten signature]
24





**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

4. Las demás variables se encuentran en un nivel SATISFACTORIO (cinco (5) variables) y SOBRESALIENTE (siete (7) variables). Pese a no haberse alcanzado un promedio general sobresaliente, ésta calificación nos impulsa al mejoramiento continuo asumiendo con tranquilidad y temperancia las sugerencias y recomendaciones del cliente interno.
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. El aspecto al que la administración debe ponerle mas 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. Las dependencias y oficinas que no se encuentran en el palacio municipal 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.
8. Con base en las sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes internos, los diferentes procesos pueden 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.

JORGE IVAN ARANGO DURAN
Secretario de Desarrollo Administrativo

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Velez Rivera/29-00

25



