



**MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO
SEGUNDO SEMESTRE 2014**

Realización: Diciembre 2014

Tabulación: Febrero 2015

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, ha normalizado instrumentos que con fundamento en criterios y técnicas nacionales e internacionales permiten la medición de satisfacción del cliente interno y externo para que éstos califiquen la prestación de los servicios de la administración, se propicien espacios de construcción colectiva de lo público mediante el recaudo de sugerencias y recomendaciones que inducen a la generación de acciones correctivas y acciones de mejora al mismo tiempo que permiten re-socializar aspectos de calidad dentro de la organización.

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

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

OBJETIVO:

Aplicar la encuesta semestral para medir el nivel de satisfacción de los clientes **externos** del Municipio de Pereira, calificar los servicios prestados por los equipos de trabajo, valorar las buenas experiencias y analizar son las falencias y necesidades de nuestros procesos para el **Segundo** semestre de 2014.

METODOLOGÍA

Para la medición de la satisfacción de los usuarios en el **segundo** semestre de 2014 se siguieron las siguientes etapas.



Aplicación de la encuesta:

Las encuestas de satisfacción al cliente interno normalizada en el SGC, se aplican en el **segundo** semestre de 2014 a fin de que haya referenciación para ambos periodos que permitan emitir conclusiones sobre la vigencia y comprende las siguientes partes:

1. **Medición de la satisfacción del cliente externo respecto de la gestión general de la Administración Municipal:** Se hace conforme a la siguiente tabla de valores:

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

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

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

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



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

sin posiciones defensivas para generar los planes de mejoramiento o acciones correctivas a que haya lugar. Para elevar sugerencias o recomendaciones no se requiere de un conocimiento especificado sino una apreciación sobre el "deber ser" de la administración quien las recibe como aportes para el mejoramiento.

Determinación del Tamaño de la muestra

Desde Julio 22 de 2013, Servicio al Cliente viene realizando informes semanales respecto de la atención personal y telefónica en el centro de Atención al Usuario. Para ésta etapa se aplicaron **250** encuestas, así:

No Dep	Aplicación Encuestas Cliente Externo 2014 semestre 2	Encuestas Aplicadas
	DEPENDENCIAS	
1	Desp: ALCALDE	11
	Despacho Alcaldía	5
	Oficina Gestión Social - Primera Dama	4
	Comunidades	2
1,1	As: Privada	3
1,2	As: Control Interno	0
1,3	Of As: Comunicaciones	2
2	Sec: PLANEACIÓN	26
3	Sec: EDUCACIÓN	30
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	2
5	Sec: GOBIERNO	49
6	Sec: DESARROLLO RURAL	5
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	10
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	45
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	4
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	13
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	38
12	Sec: JURÍDICA	4
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	8
	Otras (no especificadas por el encuestado)	0
	Total	250

Aplicación de la encuesta:

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

Las encuestas están distribuidas por género así:



Genero	Encuestas calificadas	Promedio
Femenino	118	47,20
Masculino	132	52,80
Total	250	100,00

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

Sector Residencial	Encuestas calificadas	Promedio
Urbano	185	74,00
Rural	65	26,00
Total	250	100,00

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

Escolaridad	Encuestas calificadas	Promedio
Ninguno	7	2,80
Primaria	48	19,20
Secundaria	95	38,00
Superior	100	40,00
Total	250	100,00

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

Medio	Encuestas calificadas	Promedio
Visita Personal	177	70,80
Electronico	10	4,00
Telefónico	28	11,20
Escrito	35	14,00
Total	250	100,00



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

1. El **88,40%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la **gestión de la Administración Municipal** de Pereira durante el **segundo** semestre de 2014 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), el 11,60% considera nuestra gestión en nivel insatisfactorio (sumatoria de los niveles crítico y bajo).

Capacidad Administrativa (DNP)		Encuestas calificadas	promedio	ponderado	Nivel
Rangos	Niveles				
<40	Crítico	6	2,40	11,60	INSATISFACCION
≥40 y <60	Bajo	23	9,20		
≥60 y <70	Medio	94	37,60	88,40	SATISFACCION
≥70 y <80	Satisfactorio	99	39,60		
≥80 y ≤100	Sobresaliente	28	11,20		
Total		250	100,00		

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

El **87.20%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el segundo semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), el 10,45% calificó la gestión como insatisfactoria (en niveles de deficiente o insuficiente).

Aspectos / Calificación	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada	Organización y aseo de las instalaciones	Presentación personal de los funcionarios	Cortesía y modales de quien le atendió	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado	Asesoría y atención recibida en la oficina	Agilidad para entregar respuesta definitiva	Satisfacción general sobre el servicio	promedio	ponderado	Nivel
No Encuestas: Deficiente (1)	9	10	6	11	7	9	16	8	3,80	10,45	INSATISFACCION
%	3,60	4,00	2,40	4,40	2,80	3,60	6,40	3,20			
No Encuestas: Insuficiente (2)	13	14	11	13	16	18	25	23	6,65	87,20	SATISFACCION
%	5,20	5,60	4,40	5,20	6,40	7,20	10,00	9,20			
No Encuestas: Aceptable (3)	75	70	58	71	69	78	89	66	28,80	87,20	SATISFACCION
%	30,00	28,00	23,20	28,40	27,60	31,20	35,60	26,40			
No Encuestas: Satisfactorio (4)	80	86	99	96	102	93	71	105	36,60	87,20	SATISFACCION
%	32,00	34,40	39,60	38,40	40,80	37,20	28,40	42,00			
No Encuestas: Muy Satisfactorio (5)	59	55	61	56	56	52	49	48	21,80	87,20	SATISFACCION
%	23,60	22,00	24,40	22,40	22,40	20,80	19,60	19,20			
No Encuestas NO RESPONDIDAS	14	15	15	3	0	0	0	0	2,35	87,20	SATISFACCION
%	5,60	6,00	6,00	1,20	0,00	0,00	0,00	0,00			
Totales	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			



Al ponderar los resultados de la gestión de la Administración y los aspectos calificados por parte del cliente externo, encontramos que la calificación promedio es de **87,80%**, que según los niveles del DNP, lo cual aporta un nivel **SOBRESALIENTE**.

3. Sugerencias y recomendaciones: En la aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente externo, se presentaron **105** sugerencias y recomendaciones que fueron clasificadas según el tema y la autoridad competente, para ser puestas en conocimiento del proceso de Direccionamiento Estrategico a fin de ser analizadas en las instancias pertinentes y se produzcan los planes de acción, acciones de preventivas o correctivas del caso, así:

Aspecto relacionado	Cantidad
Satisfacción general sobre el servicio.	47
Asesoría y atención recibida en la oficina.	19
Organización y aseo de las instalaciones.	18
Agilidad para entregar respuesta definitiva.	8
Cortesía y modales de quien le atendió.	5
Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.	4
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.	4
Presentación personal de los funcionarios.	0
Total Sugerencias y Recomendaciones	105

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

Nro	Sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio al cliente externo	Aspecto relacionado
1	Excelente disposicion de servicio y asesoria en servicio al cliente en los vinculos virtuales.	Satisfacción general sobre el servicio.
5	Han mejorado mucho el servicio al cliente con vinculos electronicos.	Satisfacción general sobre el servicio.
8	Debia haber un mecanismo electronico para calificar los servicios.	Satisfacción general sobre el servicio.
10	Excelente el servicio del centro de empleo, hay que fortalecerlo.	Satisfacción general sobre el servicio.
12	No se ve la gestion de espacio público, el plan candado no funciona.	Satisfacción general sobre el servicio.



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

13	Que generen informes a la comunidad de lo que hace espacio publico.	Satisfacción general sobre el servicio.
14	Mejoro la gestion de protección al consumidor, eso es bueno.	Satisfacción general sobre el servicio.
15	No hay programacion de podas y hay que rogar que lo hagan.	Satisfacción general sobre el servicio.
18	Muy buena iniciativa de la casa del consumidor.	Satisfacción general sobre el servicio.
19	No amplian cupos para adulto mayor.	Satisfacción general sobre el servicio.
20	Excelente asistencia tecnica en el sector rural.	Satisfacción general sobre el servicio.
21	No hacen mantenimiento a las vias de Pereira.	Satisfacción general sobre el servicio.
22	No publican la programacion de mantenimiento de zonas verdes.	Satisfacción general sobre el servicio.
26	Esta administración no genera proyectos de vivienda de interes social.	Satisfacción general sobre el servicio.
30	Que den viaticos a los comunales para nuestras actividades y para pasaje desde puerto caldas.	Satisfacción general sobre el servicio.
31	Que desarrollen programas de mejoramiento para las viviendas rurales.	Satisfacción general sobre el servicio.
33	No hay programas habitacionales para estratos 3 y 4.	Satisfacción general sobre el servicio.
35	Se les salio el control de vendedores ambulantes de las manos, la peatonal de la 18 es intransitable.	Satisfacción general sobre el servicio.
36	Para que tienen controladores de ventas en las calles solo fumando y charlando.	Satisfacción general sobre el servicio.
38	Pesimo el control del espacio publico, NO EXISTE, ni siquiera en el entorno del Palacio Municipal.	Satisfacción general sobre el servicio.
40	Excelente trato de Shirley Ossa a la gente.	Satisfacción general sobre el servicio.
42	Que sigan mejorando la organización en el fondo de prestaciones, van muy bien.	Satisfacción general sobre el servicio.
45	Que pongan a funcionar ventanilla para espectaculos.	Satisfacción general sobre el servicio.
47	Que revisen el buzón de PQRS por que nunca responden nada en la UPPV.	Satisfacción general sobre el servicio.
50	Que mejoren la gestion para los traslados en educación y den respuestas coherentes.	Satisfacción general sobre el servicio.
55	Si nos van a sacar de las invasiones que nos den casa.	Satisfacción general sobre el servicio.
58	Excelente atención en el centro de documentación.	Satisfacción general sobre el servicio.
59	Excelente acogida del programa de diversidad sexual.	Satisfacción general sobre el servicio.
61	Aportar más recursos y capacitaciones para comunales.	Satisfacción general sobre el servicio.
66	No veo para que existe esa oficina de primera dama si no atiende.	Satisfacción general sobre el servicio.
67	Que informen oportunamente el pago de pensionados para saber cuando llegar.	Satisfacción general sobre el servicio.
70	Deben habilitar el Servicio al Cliente toda la jornada.	Satisfacción general sobre el servicio.
71	Un solo funcionario para recibir documentos en archivo.	Satisfacción general sobre el servicio.
72	Nunca hay posibilidades de vivienda para estrato 3.	Satisfacción general sobre el servicio.



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

74	Esa pagina WEB no tiene contenidos, no esta migrada la información que se requiere.	Satisfacción general sobre el servicio.
80	Excelente servicio en nomina del Municipio.	Satisfacción general sobre el servicio.
85	Excelente que no hayan carretillas ni caballos.	Satisfacción general sobre el servicio.
86	Continuidad a ciclovias y vias activas.	Satisfacción general sobre el servicio.
87	No hay reparacion de vias veredales ni mantenimiento.	Satisfacción general sobre el servicio.
89	Los corregidores no estan en las oficinas atendiendo.	Satisfacción general sobre el servicio.
91	Los listados de adulto mayor casi no se ven.	Satisfacción general sobre el servicio.
92	No informan oportunamente los listados y pagos al adulto mayor.	Satisfacción general sobre el servicio.
93	El personal a cargo de etnias es insuficiente.	Satisfacción general sobre el servicio.
99	Mucho cacique y poco indio.	Satisfacción general sobre el servicio.
100	No hay quien atienda en juridica, son ruedas sueltas.	Satisfacción general sobre el servicio.
101	Que programas de familias en acción hay para los rurales.	Satisfacción general sobre el servicio.
105	Puntualidad de los trabajadores en el centro de empleo.	Satisfacción general sobre el servicio.
3	Que haya cultura de NO al celular mientras atienden publico.	Asesoría y atención recibida en la oficina
6	Seguir mejorando en nomina de pensionados.	Asesoría y atención recibida en la oficina
32	Que atiendan los telefonos de Gobierno.	Asesoría y atención recibida en la oficina
34	En control y vigilancia no contestan los telefonos, ni derechos de petición, ni PQRS.	Asesoría y atención recibida en la oficina
39	Que publiquen lo que hacen en odas las dependencias.	Asesoría y atención recibida en la oficina
43	El Alcalde nunca esta en la Ciudad, ni concede citas.	Asesoría y atención recibida en la oficina
44	En asesoria privada no saben para que es esa oficina.	Asesoría y atención recibida en la oficina
46	Quien hace control ambiental en Control Fisico.	Asesoría y atención recibida en la oficina
48	Que contesten el telefono en la DOPAD.	Asesoría y atención recibida en la oficina
49	Que capaciten a los guardas para que sepan orientar a la gente.	Asesoría y atención recibida en la oficina
64	El Alcalde tan malo, no aparece por las comunidades ni concede citas.	Asesoría y atención recibida en la oficina
65	Que no haya que rogarle a la primera dama que haga su trabajo, es muy duro encontrarla.	Asesoría y atención recibida en la oficina
76	No contestan las quejas en establecimientos publicos.	Asesoría y atención recibida en la oficina
84	Que los funcionarios del fondo de servicios educativos esten permanentemente en los puestos de trabajo.	Asesoría y atención recibida en la oficina
90	El SISBEN no hace visitas al sector rural.	Asesoría y atención recibida en la oficina
94	En el SISBEN o contestan el telefono.	Asesoría y atención recibida en la oficina
97	Que no restringan el horario en navidad en servicio al cliente.	Asesoría y atención recibida en la oficina
102	La abogada cita a las personas en Control Fisico y no esta.	Asesoría y atención recibida en la oficina
103	No contestan el telefono en la Secretaria de Gobierno.	Asesoría y atención recibida en la oficina



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

2	Que controlen la venta de cosas y comida a los funcionarios de la Alcaldía.	Organización y aseo de las instalaciones.
7	Servicio al Cliente debe tener una oficina.	Organización y aseo de las instalaciones.
9	No veo que se haga control sobre las condiciones de edificios de interes patrimonial.	Organización y aseo de las instalaciones.
16	Las instalaciones de casa de justicia cuba estan muy deterioradas.	Organización y aseo de las instalaciones.
17	Que desaseo y falta de mantenimiento e iluminacion hay en la UPPV.	Organización y aseo de las instalaciones.
25	Comparendo ambiental vive hacinado.	Organización y aseo de las instalaciones.
27	Mejorar la ubicación de los funcionarios ya que esto genera entre ellos hacinamiento.	Organización y aseo de las instalaciones.
28	Las instalaciones de la UPPV (inspecciones) estan en muy mal estado deben mejorar la estetica, el aseo y los muebles, falta iluminacion, pintura y vidrios.	Organización y aseo de las instalaciones.
52	Mucho hacinamiento genera estress.	Organización y aseo de las instalaciones.
54	Que fea esa entrada a Control Fisico.	Organización y aseo de las instalaciones.
62	Centralizar todas las oficinas de Desarrollo Social en un solo sitio.	Organización y aseo de las instalaciones.
68	No hay sala de espera para adulto mayor.	Organización y aseo de las instalaciones.
73	Supremamente hacinada la oficina de Servicio al Cliente.	Organización y aseo de las instalaciones.
78	Hay cuatro casillas de atención y solo atiende una persona en el SISBEN.	Organización y aseo de las instalaciones.
83	Muy congestionado y muy lento en el SISBEN.	Organización y aseo de las instalaciones.
95	Quedó muy encerrado el Punto de Atención al usuario con la decoración navideña.	Organización y aseo de las instalaciones.
96	Que no permitan a la gente dormir en las sillas de servicio al cliente.	Organización y aseo de las instalaciones.
104	Organización y ubicación de los trabajadores en el centro de documentacion.	Organización y aseo de las instalaciones.
11	Que no se demoren las visitas a zonas de riesgo.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
24	Archivo es muy lento para recibir los documentos.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
29	Que faciliten el proceso de las visitas del SISBEN y los mecanismos para hacerlo en linea.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
37	Que mejoren el trámite de certificado de vengidad y no lo cobren.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
63	Que agilicen las visitas del SISBEN para calificarnos.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
75	Mucha demora para que resuelvan que pasa con las inscripciones al adulto mayor.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
77	Mejorar el trámite de certificado de vengidad por que es muy engorroso.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
79	Muy lenta la atención en la recepción de documentos.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
41	Más modales en el Fondo de Servicios Educativos, ni saludan.	Cortesía y modales de quien le atendió.



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

53	Se ha perdido la cordialidad en nomina, samuel era muy atento y diligente para colaborarle a todos.	Cortesía y modales de quien le atendió.
56	Algunos contratistas del area contractual son muy toscos para tratar a las personas (usuarios y contratistas).	Cortesía y modales de quien le atendió.
81	Que saluden en Desarrollo Social eso no les quita nada.	Cortesía y modales de quien le atendió.
88	Algunos abogados y abogadas de juridica se creen Dios.	Cortesía y modales de quien le atendió.
4	Que medidas toma el Alcalde y organismos de control cuando los funcionarios presentan documentos falsos.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
23	El edificio del Palacio Municipal no cumple con las normas paRa discapacitados.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
51	Falta capacitación a los funcionarios de recursos humanos sobre lo que deben hacer.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
57	No hay más personal de planta para temas ambientales.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
60	No esta bien distribuida la comisaria para las zonas rurales.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
69	No informan las actividades de adulto mayor con tiempo.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.
82	La atención a desplazados no debia hacerse desde el Estadio, queda muy lejos.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
98	El estadio no es un lugar óptimo para atender a desplazados, busquen un sitio en el centro de pereira.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.

CONCLUSIONES:

1. El Ponderado: 87.80% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción **SOBRESALIENTE** para el cliente externo durante el **segundo** semestre de 2014, cumpliendo y superando los indicadores de la Matriz de Objetivos de Calidad.
2. No obstante, Servicio al Cliente insiste en la necesidad de que las dependencias formulen generar acciones preventivas, correctivas y de mejora, así como ajustes a los planes de acción con sustento en las presentes sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes externos, a fin de que se mejore la prestación de los servicios y la percepción de la clientela sobre la gestión institucional.
3. La administración debe generar un portafolio institucional de tramites, productos, servicios y acciones que tengan implícitos indicadores y metas cuantificables para ser puestas en conocimiento de la comunidad respecto del cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal.



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

4. Las sugerencias y recomendaciones propuestas, deben asumirse como insumos para la elaboración del diagnóstico de necesidades de la comunidad y la reformulación de las estrategias y actividades del Plan de Desarrollo y Planes de Acción. En éste informe, a diferencia de los anteriores, el cliente no solo formula sugerencias y recomendaciones para mejorar el servicio, sino que también reconocen las buenas iniciativas de las diferentes dependencias para continuar mejorando como organización. Como segundo aspecto, los despachos siguen omitiendo la responsabilidad de planificar y disponer los recursos (humanos, físicos y tecnológicos) necesarios de cada área para el adecuado desarrollo de sus funciones, ofreciendo comodidad a los clientes, específicamente en las sedes externas. En tercera medida, deben realizarse acciones para que los servidores públicos y los contratistas al servicio del municipio conozcan en integralidad la administración, sus dependencias y competencias de modo que aporten información clara y oportuna ya que el cliente externo cada vez conoce más sus derechos, tiene una visión más crítica sobre la entidad, de modo que debemos avanzar en la solución de sus expectativas.
5. Gracias a la gestión de Servicio al Cliente, Administración de Documentos y Archivo, Subsecretaría de Informática, la implementación del nuevo sistema de gestión documental y el trámite de PQR en ambiente virtual SAIA, ha mejorado en gran medida la capacidad de respuesta corporativa, no obstante, la inmadurez del sistema y el desconocimiento de algunos servidores públicos y contratistas respecto de su manejo, exigen ajustes inmediatos para mejorar el aprovechamiento de estas herramientas.
6. La masificación de los medios electrónicos para la atención al ciudadano (teléfono, correo electrónico, página web, vínculos virtuales, portales secundarios) ha mejorado sustancialmente los procesos y actividades.
7. La dispersión de las dependencias en sedes externas no facilita la medición de satisfacción del cliente externo, haciendo exigible la centralización de las oficinas en un solo sitio, de modo que se puedan centralizar con mayor facilidad los trámites y diligencias.
8. Desde Julio de 2013, Servicio al Cliente ha implementado estadísticas que determinan el nivel de usuarios atendidos en el Centro de Atención y Orientación



SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO

-2-

para determinar una cantidad promedio de encuestas a ser aplicadas en los semestres siguientes.

9. El nivel de satisfacción del cliente externo para el periodo 2014 es:

- Primer semestre: 96.46%
- Segundo Semestre: 87.80%

Promedio: 92.13%, Nivel SOBRESALIENTE.



JESUS MARIA HERNANDEZ CRUZ
Secretario de Desarrollo Administrativo



SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00



MEDICIÓN Y ANÁLISIS OBJETIVOS DE CALIDAD/SST/INDICADORES DE RIESGO

PROCESO / SUBPROCESO	HERRAMIENTAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO/ SERVICIO AL CLIENTE	DEPENDENCIA	SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
CLASE DE INDICADOR	CALIDAD	TIPO DE INDICADOR:	EFFECTIVIDAD
OBJETIVO DE CALIDAD/ SST / RIESGO	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTE EXTERNO		
NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTE EXTERNO		
FORMULA DEL INDICADOR	PORCENTAJE		
META	75%		
FUENTE DE INFORMACIÓN Y TIPO	Encuestas internas normalizadas		
PERIODICIDAD DE MEDICIÓN	SEMESTRAL	PERIODICIDAD DE ANÁLISIS	SEMESTRAL

RANGO	DEFICIENTE: 0-59%	ACEPTABLE: 60%-79%	EXCELENTE: 80% en adelante
-------	-------------------	--------------------	----------------------------

MESES	JUN	DIC
META	100%	100%
META EN NUMERO	75,00	75,00
RESULTADO EN NUMERO	98,46	87,80
RANGO DE CUMPLIMIENTO	131%	117%

ANÁLISIS DEL INDICADOR

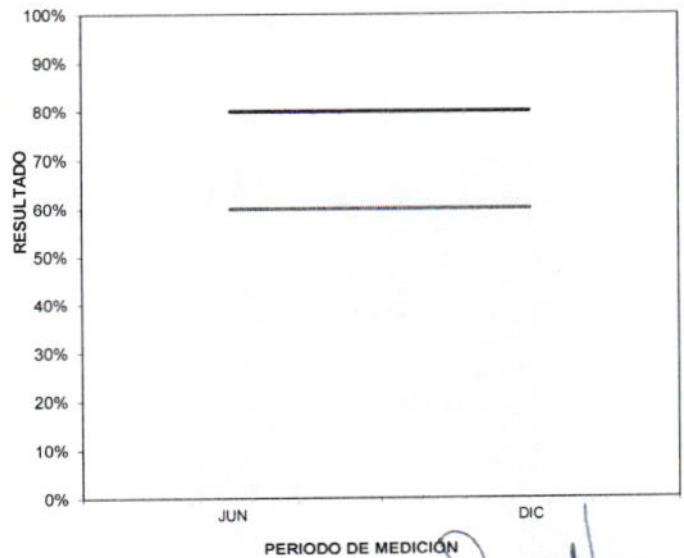
Si el resultado del indicador medido se encuentra en estos rangos de colores se debe generar corrección o acción correctiva, según el análisis de las causas.

Si el resultado del indicador medido se encuentra en este rango de color no se debe generar corrección o acción correctiva.

ANÁLISIS U OBSERVACIONES

Los resultados superan la meta en 12,8%. Sin embargo, el nivel de satisfacción del cliente externo disminuyó respecto de los valores del primer semestre 2014. Los clientes externos reconocen que ha habido mejora en las actividades de Servicio al Cliente y canales de interacción virtual, no obstante, la dispersión de las dependencias inhibe la adecuada ejecución de los trámites y gestiones en un mismo edificio y momento. El Cliente Externo solicita mejorar la atención telefónica y solicita acciones emergentes e inmediatas para la recuperación del ESPACIO PUBLICO invadido por vendedores ambulantes y construcciones ante la conducta omisiva de algunos funcionarios y contratistas. Solicitan mayor difusión de programas sociales (adulto mayor, vivienda) y mantenimiento vial.

GRAFICO DE TENDENCIA



RESPONSABLE

SAMUEL VELEZ RIVERA