



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

Realización: Julio – Agosto 2014

Tabulación: Agosto 2014

INTRODUCCION:

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

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

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

OBJETIVO:

Aplicar la encuesta semestral para medir el nivel de satisfacción de los clientes **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 **primer** semestre de 2014.

METODOLOGÍA

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





Aplicación de la encuesta:

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

- 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

- 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

- 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



Feb 2



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

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

Determinación del Tamaño de la muestra

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 158 encuestas, así:

No Dep	Aplicación Encuestas Cliente Externo 2014 semestre 1	Encuestas Aplicadas
	DEPENDENCIAS	
1	Desp: ALCALDE	10
1,1	As: Privada	
1,2	As: Control Interno	
1,3	Of As: Comunicaciones	
	Oficina Gestión Social - Primera Dama	
	Comunidades	
	Salon de Encuentro Ciudadano	
2	Sec: PLANEACIÓN	9
3	Sec: EDUCACIÓN	13
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	2
5	Sec: GOBIERNO	18
6	Sec: DESARROLLO RURAL	3
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	9
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	15
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	1
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	9
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	58
12	Sec: JURÍDICA	2
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	9
	Otras (no especificadas por el encuestado)	0
	Total	158

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



[Firma manuscrita]
3



administración municipal tanto en la sede central (Palacio Municipal), como en algunas de las sedes externas de mayor afluencia pública.

Las 158 encuestas están distribuidas por género así:

Genero	Encuestas calificadas	Promedio
Femenino	80	50,63
Masculino	78	49,37
Total	158	100,00

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

Sector Residencial	Encuestas calificadas	Promedio
Urbano	125	79,11
Rural	33	20,89
Total	158	100,00

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

Escolaridad	Encuestas calificadas	Promedio
Ninguno	8	5,06
Primaria	20	12,66
Secundaria	55	34,81
Superior	75	47,47
Total	158	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	137	86,71
Electronico	5	3,16
Telefónico	8	5,06
Escrito	8	5,06
Total	158	100,00

J. A.



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

1. El **98,73%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la **gestión de la Administración Municipal** de Pereira durante el primer semestre de 2014 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 1,27% considera nuestra gestión en nivel insuficiente.

Capacidad Administrativa (DNP)		Encuestas calificadas	promedio	ponderado	Nivel
Rangos	Niveles				
<40	Crítico	0	0,00	1,27	INSATISFACCION
≥40 y <60	Bajo	2	1,27		
≥60 y <70	Medio	18	11,39	98,73	SATISFACCION
≥70 y <80	Satisfactorio	0	0,00		
≥80 y ≤100	Sobresaliente	138	87,34		
Total		158	100,00		

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

El **98.18%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el segundo semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 1,34% calificó los aspectos 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)	0	0	0	0	0	1	1	1		1,34	INSATISFACCION
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,63	0,63	0,63	0,24		
No Encuestas: Insuficiente (2)	3	2	2	2	1	1	2	1		1,11	SATISFACCION
%	1,90	1,27	1,27	1,27	0,63	0,63	1,27	0,63	1,11		
No Encuestas: Aceptable (3)	14	14	14	16	17	17	23	19		10,60	SATISFACCION
%	8,86	8,86	8,86	10,13	10,76	10,76	14,56	12,03	10,60		
No Encuestas: Satisfactorio (4)	39	46	40	40	36	37	36	36		24,53	SATISFACCION
%	24,68	29,11	25,32	25,32	22,78	23,42	22,78	22,78	24,53		
No Encuestas: Muy Satisfactorio (5)	101	95	101	99	103	101	96	101		63,05	SATISFACCION
%	63,92	60,13	63,92	62,66	65,19	63,92	60,76	63,92	63,05		
No Encuestas NO RESPONDIDAS	1	1	1	1	1	1	0	0		0,47	SATISFACCION
%	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,00	0,00	0,47		
Totales	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			



Jh 5



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 **96.46%**, que según los niveles del DNP, lo cual aporta un nivel **SOBRESALIENTE**.

3. Sugerencias y recomendaciones: En la aplicación de **158** encuestas de satisfacción al cliente externo, se presentaron **49** 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
Asesoría y atención recibida en la oficina.	17
Satisfacción general sobre el servicio.	8
Agilidad para entregar respuesta definitiva.	5
Organización y aseo de las instalaciones.	5
Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.	5
Cortesía y modales de quien le atendió.	4
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.	4
Presentación personal de los funcionarios.	1
Total Sugerencias y Recomendaciones	49

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	Nunca está el Alcalde en Pereira para atender la comunidad.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
12	Para que pidan sugerencias o recomendaciones sino mejoran el servicio.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
15	Algunos CORREGIDORES de las VEREDAS no van a trabajar.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
18	SECRETARIA DE GOBIERNO no atiende canales electrónicos.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
21	Muy buena atención en SERVICIO AL CLIENTE.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
22	Revisar la PAGINA INSTITUCIONAL constantemente porque no está actualizada.	Asesoría y atención recibida en la oficina.



Feb 6



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

24	Mas Atención al Cliente.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
25	Tener Prioridad con los adultos mayores y embarazadas	Asesoría y atención recibida en la oficina.
27	que los funcionarios permanezcan en sus puestos	Asesoría y atención recibida en la oficina.
30	Decir siempre la verdad.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
36	facilidad asuntos directivos	Asesoría y atención recibida en la oficina.
40	Muy buena atención al ciudadano desde los puestos de información hasta el 9° piso. Gracias.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
42	Mejor atención de la secretaria de sr. Alan Dir. Espacio Publico	Asesoría y atención recibida en la oficina.
43	Que los Secretario de despacho sean más asequibles a la comunidad.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
44	Que el alcalde cumpla con sus promesas de atender a quien lo requiera sin roscas.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
47	Se requiere más compromisos de los funcionarios.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
49	La atención para la 3 edad debería ser mas personal evitando las congestiones.	Asesoría y atención recibida en la oficina.
7	No podan o desmatonan los parques.	Satisfacción general sobre el servicio.
8	No controlan la pereza de los trabajadores de vías.	Satisfacción general sobre el servicio.
17	Que hagan LEGALIZACION de las propiedades en las VEREDAS	Satisfacción general sobre el servicio.
31	Plan de Mejoramiento institucional	Satisfacción general sobre el servicio.
32	Atención de objetivos y planes tácticos	Satisfacción general sobre el servicio.
35	Continuidad del personal en las oficinas	Satisfacción general sobre el servicio.
45	Que siga la misma funcionaria, recomendación al resto todo esta muy bien.	Satisfacción general sobre el servicio.
46	Preocuparse mas por las necesidades de los funcionarios	Satisfacción general sobre el servicio.
3	No hay sillas para que los adultos mayores sean atendidos.	Organización y aseo de las instalaciones.
4	Generar un tramite en línea para ESTRATIFICACION y NOMENCLATURA	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
5	Mucho Hacinaamiento en EDUCACION	Organización y aseo de las instalaciones.
6	Soy Funcionario judicial y me parece el colmo que lo atiendan a uno prácticamente en la calle en el ARCHIVO.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.



John 7



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

9	Conmutador no funciona, deberían avergonzarse.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
10	Dispendioso el tramite de CERTIFICADO DE VECINDAD, deberían FACILITARLO-	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
11	Es increíble que esta oficina de UARIV esté tan lejos.	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
14	Nada de proyectos para Mejoramiento de VIVIENDA RURAL.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
16	Las oficinas de las CORREGIDURIAS están sucias y descuidadas.	Organización y aseo de las instalaciones.
19	Mucho trámite y dispendioso el CERTIFICADO DE VECINDAD.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
20	Muy costoso el CERTIFICADO DE VECINDAD.	Agilidad para entregar respuesta definitiva.
23	Ubicar en punto como CAM Cuba Recepción documentos	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
28	Mejorar la ubicación de la oficina ya que no se encuentra en la vista de la entrada al ascensor primer piso	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.
34	La oficina es muy pequeña para albergar la cantidad de personas o funcionarios que allí permanecen.	Organización y aseo de las instalaciones.
41	Brindarle una mejor comodidad para que la gente espere su turno.	Organización y aseo de las instalaciones.
2	Excelente Atención de JOHN EDISON OSORIO, deben premiarlo.	Cortesía y modales de quien le atendió.
13	Algunos funcionarios de JURIDICA EDUCACION se creen Dios, que los cambien por quienes sí atiendan bien.	Cortesía y modales de quien le atendió.
26	Que los funcionarios de planta presten mejor el servicio y no sean tan altaneros por el hecho de tener un puesto	Cortesía y modales de quien le atendió.
29	Al llegar ser mas atento con el cliente	Cortesía y modales de quien le atendió.
33	Procedimientos debidamente definidos por cada proceso y su divulgación a cada dependencia involucrada.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
37	Mayor conocimiento de la labor desempeñada por parte del funcionario encargado	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
39	Que el personal conozca realmente sus funciones.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
48	La rotación del personal no debería ser tan frecuente, porque eso hace que las personas no se familiaricen con el proceso.	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
38	Presentación adecuada para el cargo que se desempeña	Presentación personal





CONCLUSIONES:

1. El Ponderado: 96.46% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción **SOBRESALIENTE** para el cliente externo durante el **primer** 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. Las dependencias del municipio deben promocionar y divulgar sus planes, programas, proyectos, así como el desarrollar y ejecución de las acciones legales e implícitas en el Plan de Desarrollo, de modo que se visualice el cumplimiento de los indicadores sectoriales y de gestión a su cargo.
4. Las sugerencias y recomendaciones propuestas, deben asumirse como insumos para la elaboración del diagnóstico de necesidades de la comunidad y la reformulación de las estrategias y actividades del Plan de Desarrollo y Planes de Acción Institucionales.
5. Las autoridades deben 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, sobre todo en las sedes externas.
6. Deben realizarse acciones para que los servidores públicos y los contratistas al servicio del municipio conozcan en integralidad la administración, sus dependencias y competencias de modo que aporten información clara y oportuna ya que el cliente externo cada vez conoce mas sus derechos, tiene una visión mas critica sobre la entidad, de modo que debemos avanzar en la solución de sus expectativas.
7. La administración debe preocuparse por el hacinamiento y organización de las oficinas del Palacio Municipal, por el trato que reciben los clientes por parte de nuestros agentes y por la falta de respuesta oportuna toda vez que éstos aspectos son negativos y afectan los indicadores de gestión institucional.

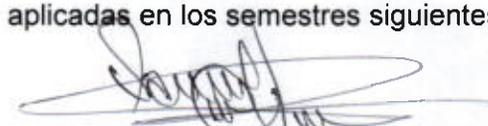


**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

8. Gracias a la gestión de Servicio al Cliente, Subsecretaría de Informática y Dirección Operativa de Sistemas de Información para la Planeación, el uso de los canales NO presenciales de atención al ciudadano (teléfono, correo electrónico, página web, vínculos virtuales, portales secundarios) se viene incrementando, de modo que los servidores públicos y contratistas del municipio deben conocer el adecuado manejo y aprovechamiento de las TIC's
9. Desde Julio de 2013, Servicio al Cliente ha implementado estadísticas que determinan el nivel de usuarios atendidos en el Centro de Atención y Orientación para determinar una cantidad promedio de encuestas a ser aplicadas en los semestres siguientes.


MARIA ALBA MEJIA RINCON
Secretario de Desarrollo Administrativo (E)


SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00





ALCALDIA DE PEREIRA

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

Versión:
Fecha:

4
02 - 14

PROCESO / SUBPROCESO	HERRAMIENTAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO/ SERVICIO AL CLIENTE		DEPENDENCIA	SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO		
TIPO DE INDICADOR	CALIDAD	X	MECI	SYSO		
OBJETIVO DE CALIDAD/ SySO / RIESGO	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTE EXTERNO					
INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTE EXTERNO					
TIPO DE INDICADOR:	Eficiencia		Eficacia		Efectividad	X
META	75%					
FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuestas internas normalizadas					
PERIODO DE MEDICIÓN	semestral		ANÁLISIS	Semestral		

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

MESES META RESULTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
						75%						
						98,46%						

ANÁLISIS DEL INDICADOR

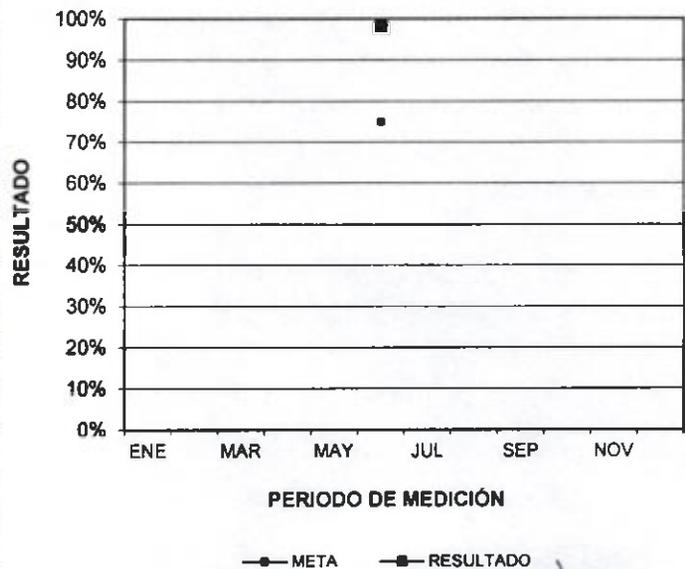
ANÁLISIS U OBSERVACIONES

Los resultados superan la meta en 23,46%. Desde Julio de 2013 se establece estadística para determinar la población real para aplicar las encuestas. La aplicación de la encuesta en medio virtual no satisfizo la cantidad promedio aplicada y debio sustentarse en la aplicación personal en las sedes. El nivel de satisfaccion del cliente externo deviene de las dependencias con procesos MISIONALES. El Cliente Externo reconoce la transparencia municipal, pero solicita mejorar el servicio telefónico y el espacio físico de radicación de Documentos (Archivo), exige mayor presencia del Alcalde, en las comunidades, mayor difusión de programas sociales (adulto mayor, vivienda), mantenimiento vial y del espacio público.

RESPONSABLE

SAMUEL VELEZ RIVERA

GRAFICO DE TENDENCIA



Allegandra Sánchez
28/08/14
03/58 p.m