

MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE INTERNO SEGUNDO SEMESTRE 2014

Realización: Diciembre de 2014

Tabulación: Enero-Febrero de 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 administración, tras la revisión normativa y documental de sus actividades, normalizó instrumentos que con fundamento en criterios y técnicas nacionales e internacionales, permiten la medición de satisfacción del cliente interno y externo y la calificación de la prestación de los servicios a los clientes de la administración para propiciar espacios de construcción colectiva de lo público mediante el recaudo de sugerencias y recomendaciones, que inducen a la producción 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 aplica 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, mediante la medición de su satisfacción, para además 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 atendiendo los criterios del Banco Interamericano de Desarrollo, se formuló la versión 2 de la **Encuesta De Satisfacción al Cliente Interno**, misma que incorpora la calificación de las dependencias, procesos y subprocesos del SGC (proceso de evaluación, procesos estratégicos, procesos misionales y de apoyo) y un acápite de sugerencias y recomendaciones de mejora para la prestación del servicio.

OBJETIVO: Aplicar la encuesta semestral para medir el nivel de satisfacción de los clientes **internos** del Municipio de Pereira, calificar los servicios prestados por los equipos de trabajo, valorar las buenas experiencias y analizar cuales son las falencias y necesidades de nuestros procesos que inciden en la prestación eficiente a la comunidad.

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



Normalización de la versión 2 de la encuesta: La encuestas de satisfacción al cliente interno, ha sido normalizada en el SGC, en su versión 2 de Febrero de 2013 en 2 paginas. En ella 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 ésta 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. En la pregunta No 17, el COPASO cambia a su nueva denominación **COPASST** (Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo), conforme a la Ley 1562 de 2012, lo cual se tendrá en cuenta para la próxima versión de la encuesta a fin de contribuir a la economía y celeridad en la aplicación de éste instrumento.

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 la misma escala de valores, los aspectos que tienen que ver con la prestación del servicio por parte de las dependencias respecto del cliente interno durante el primer semestre de 2014. Las inscripciones que no correspondan a los valores preestablecidos, no serán tenidas en cuenta por no ajustarse a una relación matemática.

Los aspectos a considerar 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 (DNP):

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

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

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

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

La confianza es el porcentaje de seguridad que existe para generalizar los resultados obtenidos. Esto quiere decir que un porcentaje del 100% equivale a decir que no existe ninguna duda para generalizar tales resultados, pero también implica estudiar a la totalidad de los casos de la población. 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 30 de Junio de 2014, 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)**:

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

Donde,

n es el tamaño de la muestra

Z es el nivel de confianza

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

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

Tenemos:

$$p = 1 - q = 0.5$$

$$n = ?$$

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

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$N = 674$$

$$E = 5\%$$

$$\text{Entonces: } n = \frac{((1.96)*(1.96))*((0.5)*(0.5))*(674)}{(0.96)^2*((0.05)^2) + ((1.96)*(1.96))*((0.5)*(0.5))} = 245$$

Aplicación de la encuesta: Teniendo en cuenta los antecedentes determinados en la Introducción, mediante Circular No 209 del 16 de Julio de 2014, se enviaron a cada una de las dependencias, el reporte de la cantidad mínima de encuestas a diligenciar por parte de los Servidores Públicos, contemplando un plazo máximo de tiempo hasta el 25 de Julio de 2014.

No obstante, lo anterior, se recaudaron las encuestas presentadas hasta el 08 de agosto de 2014 para que su cantidad se acercara a la muestra determinada, obteniendo lo siguiente:

No	Aplicación Encuestas Cliente Interno 2014 semestre 2	Total servidores vinculados	Muestra (# encuestas por aplicar)	Encuestas Aplicadas
DEPENDENCIAS				
1	ALCALDÍA	19	7	3
	Desp: ALCALDIA		0	0
1.1	As: PRIVADA		0	1
1.2	As: CONTROL INTERNO		0	2
1.3	Of. As: COMUNICACIONES		0	0
2	Sec: PLANEACIÓN	25	9	14
3	Sec: EDUCACIÓN	22	8	8
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	19	7	13

5	Sec: GOBIERNO	98	35	45
6	Sec: DESARROLLO RURAL	8	3	5
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	303	110	54
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	48	17	27
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	5	2	4
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	56	20	29
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	57	21	23
12	Sec: JURÍDICA	12	4	1
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	6	2	4
	NO MARCADAS			27
	Total cargos provistos (fuente: Nómina 20141218)	678	245	257

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERNA:

2.1: Calificación de variables y nivel de capacidad administrativa:

Pre	Variables	Respondidas	% participación de respuestas	Calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)	
1	SATISFACCIÓN GENERAL	Compromiso Corporativo	256	99,61	4,71	Sobresaliente
2		Identidad	251	97,67	4,59	Sobresaliente
3		Gestión de Personal	249	96,89	4,20	Sobresaliente
4		Relaciones Humanas	255	99,22	4,20	Sobresaliente
5		Humanización del Trabajo	252	98,05	3,73	Satisfactorio
6		Disponibilidad de Recursos	255	99,22	3,32	Medio
7		Estímulos e incentivos	257	100,00	3,14	Medio
8	OPORTUNIDADES DE PROGRESO	Proyecto de Vida	256	99,61	4,09	Sobresaliente
9		Roles y Facetas	251	97,67	3,35	Medio
10		Capacitación y Formación	255	99,22	3,45	Medio
11	TRABAJO EN EQUIPO	Interacción con el Jefe Inmediato	257	100,00	4,21	Sobresaliente
12		Interacción con los miembros del equipo	252	98,05	4,01	Sobresaliente
13		Comunicación	256	99,61	3,75	Satisfactorio
14		Injerencia	243	94,55	3,56	Satisfactorio
15		Solución de Conflictos	252	98,05	3,42	Medio
16	SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	Brigada de Emergencia	250	97,28	4,02	Sobresaliente
17		COPASO	257	100,00	3,59	Satisfactorio
18		Condiciones de Seguridad Industrial en el Trabajo	256	99,61	3,24	Medio
	Nivel Promedio Satisfacción Cliente Interno Semestre 2 de 2014		DNP	3,81		
			Matriz Objetivos	76,19		Satisfactorio

2.2: Calificación del servicio prestado por dependencias:

Nº	Dependencia	% participación de respuestas (las más conocidas y)	Disposición para atender y prestar el servicio	Capacidad Administrativa (DNP)	Conocimiento de tema consultado	Capacidad Administrativa (DNP)	Claridad del personal para hacerse comprendido	Capacidad Administrativa (DNP)	Oportunidad de respuesta	Capacidad Administrativa (DNP)	Calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)
10	Sec. Hacienda y Finanzas Públicas	36,36	4,27	Sobresaliente	4,36	Sobresaliente	4,33	Sobresaliente	4,33	Sobresaliente	4,32	Sobresaliente
6	Sec. Desarrollo Rural	24,71	4,21	Sobresaliente	4,21	Sobresaliente	4,15	Sobresaliente	4,20	Sobresaliente	4,19	Sobresaliente
7	Sec. Infraestructura	31,71	4,19	Sobresaliente	4,11	Sobresaliente	4,09	Sobresaliente	4,03	Sobresaliente	4,10	Sobresaliente
1,2	As. Control Interno	30,35	4,03	Sobresaliente	4,13	Sobresaliente	4,04	Sobresaliente	4,16	Sobresaliente	4,09	Sobresaliente
11	Sec. Desarrollo Administrativo	51,56	4,09	Sobresaliente	4,05	Sobresaliente	4,07	Sobresaliente	4,03	Sobresaliente	4,06	Sobresaliente
4	Sec. Salud y Seguridad Social	27,33	4,13	Sobresaliente	4,06	Sobresaliente	4,00	Sobresaliente	4,03	Sobresaliente	4,05	Sobresaliente
2	Sec. Planeación	34,82	3,98	Satisfactorio	4,09	Sobresaliente	4,06	Sobresaliente	3,97	Satisfactorio	4,02	Sobresaliente
9	Sec. Recreación y Deportes	24,90	3,80	Satisfactorio	4,00	Sobresaliente	4,03	Sobresaliente	3,92	Satisfactorio	3,94	Satisfactorio
1	Despacho del Alcalde	37,94	3,86	Satisfactorio	3,90	Satisfactorio	3,95	Satisfactorio	3,86	Satisfactorio	3,89	Satisfactorio
3	Sec. Educación	28,79	3,74	Satisfactorio	3,83	Satisfactorio	3,88	Satisfactorio	3,83	Satisfactorio	3,82	Satisfactorio
1,3	Of.As. Comunicaciones	24,12	3,72	Satisfactorio	3,83	Satisfactorio	3,80	Satisfactorio	3,75	Satisfactorio	3,78	Satisfactorio
12	Sec. Jurídica	34,53	3,73	Satisfactorio	3,87	Satisfactorio	3,73	Satisfactorio	3,71	Satisfactorio	3,76	Satisfactorio
13	Sec. Gestión Inmobiliaria	27,33	3,70	Satisfactorio	3,79	Satisfactorio	3,70	Satisfactorio	3,64	Satisfactorio	3,71	Satisfactorio
8	Sec. Desarrollo Social y Político	31,61	3,64	Satisfactorio	3,71	Satisfactorio	3,77	Satisfactorio	3,71	Satisfactorio	3,71	Satisfactorio
1,1	As. Privada	27,72	3,54	Satisfactorio	3,67	Satisfactorio	3,73	Satisfactorio	3,65	Satisfactorio	3,65	Satisfactorio
5	Sec. Gobierno	39,40	3,44	Medio	3,54	Satisfactorio	3,53	Satisfactorio	3,55	Satisfactorio	3,51	Satisfactorio
	Nivel Promedio Satisfacción Cliente Interno Semestre 1 2014	DNP	3,88		3,95		3,93		3,90		3,91	
	Matriz Objetivos		77,58	Satisfactorio	78,96	Satisfactorio	78,55	Satisfactorio	77,97	Satisfactorio	78,26	Satisfactorio

El cliente interno para el **segundo** semestre de 2014 aportó un puntaje de: **77.23%**, lo que da lugar a un nivel **SATISFACTORIO** según los criterios del DNP.

3. **SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES:** En la aplicación de las encuestas de satisfacción al cliente interno, se presentaron sesenta y dos (62) sugerencias y recomendaciones que fueron clasificadas según las variables de satisfacción interna y serán puestas en conocimiento de **Direccionamiento Estratégico** para ser analizadas por las autoridades a fin de que se produzcan los planes de acción, acciones de preventivas o correctivas del caso, así:

Variable Relacionada	2o Semestr
Capacitación y Formación	53
Gestión de personal	38
Disponibilidad de Recursos	24
Injerencia	24
Comunicación	20
Interacción con los miembros del equipo	17
Condiciones de Seguridad industrial en el trabajo	17
Estímulos e Incentivos	17
Compromiso corporativo	15
Relaciones Humanas	13
Bienestar laboral	10
Humanización del trabajo	6
Solución de Conflictos	5
Roles y Facetas	5
Identidad	4
Interacción con el Jefe Inmediato	2
Proyecto de vida	2
COPASST	0
Brigada de Emergencias	0
Total Sugerencias y Recomendaciones	272

Jep

Derivada su importancia, a fin de dar publicidad a los manifiestos del cliente interno, a continuación se presentan las sugerencias y recomendaciones por variable y no por el orden en que fueron presentadas:

No	Sugerencia o Recomendación	Variables
5	Capacitación en atención a relaciones personales	Capacitación y Formación
7	Capacitación en diferentes actividades	Capacitación y Formación
15	Capacitar a todos los funcionarios y contratistas sobre las funciones de todas las oficinas.	Capacitación y Formación
21	Capacitación respecto a la actividad a desarrollar.	Capacitación y Formación
26	capacitación	Capacitación y Formación
29	Capacitación también al contratista ya que es él el que hace la contratación y se creen dioses	Capacitación y Formación
31	Publicación a través de medios permanentes de los beneficios en términos de capacitación (postgrados)	Capacitación y Formación
35	Mas capacitación en tareas relacionadas con el deber ser.	Capacitación y Formación
41	Más capacitación al personal en el manejo de atención al cliente.	Capacitación y Formación
49	Generar mecanismos para que los bomberos puedan ser ciudadanos digitales.	Capacitación y Formación
52	Que en las capacitaciones no sean siempre los mismos.	Capacitación y Formación
57	Las capacitaciones en materia de las dependencias.	Capacitación y Formación
60	Capacitación en servicio al cliente.	Capacitación y Formación
72	Capacitar el personal que ingresa a la administración.	Capacitación y Formación
79	Capacitación	Capacitación y Formación
84	Capacitaciones en Servicio al Cliente	Capacitación y Formación
86	Continuar e incrementar capacitaciones y recreación	Capacitación y Formación
88	Conocimiento sobre el tema del cliente	Capacitación y Formación
100	Hacer más inducción al cliente interno nuevo sobre éste mecanismo.	Capacitación y Formación
102	sensibilizar al personal en la presentación de los medios para los formularios PQRS	Capacitación y Formación
115	Que haya un programa serio y efectivo de capacitaciones a los empleados	Capacitación y Formación
116	El personal que atiende cliente interno necesita capacitación en temas del área	Capacitación y Formación
117	Capacitación en relaciones humanas	Capacitación y Formación
126	Capacitar al servidor público de acuerdo al cargo u oficio.	Capacitación y Formación
127	Capacitar al Servidor público en relaciones interpersonales y servicio al cliente.	Capacitación y Formación
134	Capacitación a los obreros en lo que tienen que hacer.	Capacitación y Formación
141	Mayor capacitación por dependencias.	Capacitación y Formación
144	Procesos de formación a los contratistas que están asumiendo laborales administrativas.	Capacitación y Formación
155	Incluir a los compañeros contratistas en las capacitaciones	Capacitación y Formación

159	Hacer un proceso continuo de capacitación en el SERVICIO AL CLIENTE sobre Atención al Cliente	Capacitación y Formación
172	Que se tengan a un futuro mayor capacitación para el personal, para que desarrollen sus funciones en el puesto de trabajo.	Capacitación y Formación
176	Capacitación de trabajo en equipo	Capacitación y Formación
177	Acercar más al funcionario a la comunidad para sensibilizarlos de la importancia de su función en el bienestar de las personas.	Capacitación y Formación
180	Continuar con estas capacitaciones y formas de evaluación.	Capacitación y Formación
182	Invito a los compañeros que se inscriban en la ESAP para que se capaciten más y recuerden y actualicen la información de la administración pública. Yo invito a todos los compañeros por ustedes, por nosotros, por la ciudad, por una Pereira mejor.	Capacitación y Formación
192	Asesorar al personal que atiende público sobre el manejo del riesgo público.	Capacitación y Formación
193	Las capacitaciones sean con más tiempo.	Capacitación y Formación
196	Capacitación a todos los nuevos para atender.	Capacitación y Formación
204	Capacitación en relaciones humanas y crecimiento personal.	Capacitación y Formación
205	Solicitud de capacitaciones en el tema de demanda de tutelas por las demandas por no respuesta dentro de los términos de los derechos de petición.	Capacitación y Formación
208	Mas voluntad política para direccionar en el presupuesto recursos para capacitación	Capacitación y Formación
213	Capacitación a contratistas	Capacitación y Formación
216	Que haya capacitaciones para los contratistas sobre atención al usuario porque creen que para ellos no se aplicó la atención al usuario, les da pereza atender, no contestan los teléfonos porque dicen que solo es para los nombrados. Entonces baja la calidad en el servicio.	Capacitación y Formación
231	Mayor capacitación al personal en valores, principios y urbanidad.	Capacitación y Formación
233	Continuar con el tema de servicio al público.	Capacitación y Formación
235	Mas capacitación en lo referente a actividades colectivas	Capacitación y Formación
239	Las capacitaciones deben ser para secretarias directores, secretarias y contratistas.	Capacitación y Formación
242	Que se capacite a las secretarias de despacho y directores operativos en manejo de personal a cargo.	Capacitación y Formación
246	Capacitar al funcionario y contratistas para saber atender y prestar mejor servicio al cliente sin mirar el rango profesional.	Capacitación y Formación

247	Capacitar en relaciones humanas a los jefes para dirigir personal	Capacitación y Formación
250	Capacitar el personal en temas que tengan que ver con la atención al cliente.	Capacitación y Formación
255	Apoyar más los estudios de los funcionarios.	Capacitación y Formación
266	Mantener más capacitaciones	Capacitación y Formación
18	Jornada continua los viernes con el fin de atender personal de oficina y sector privado.	Gestión de Personal.
19	Distribución equitativa de tareas.	Gestión de Personal.
40	Proponer jornada continua los viernes.	Gestión de Personal.
48	La administración debe actualizar su manual de funciones en relación a la actividad de los bomberos de acuerdo con la Ley 1575 de 2012 y sus decretos reglamentarios que dictan disposiciones con respecto a la carrera administrativa específica de los bomberos, capacitación y funciones de los bomberos.	Gestión de Personal.
51	Que haya más oportunidades de atención a cada miembro de las dependencias.	Gestión de Personal.
63	Jornadas continuas informadas con anticipación.	Gestión de Personal.
71	Revisar muy bien las hojas de vida del personal que ingresa, porque por recibir el familiar del político no miran a quien contratan y entran personal no apto.	Gestión de Personal.
73	Respetar los derechos de empleados de planta y carrera.	Gestión de Personal.
78	La presentación personal unificarla para la imagen frente al cliente externo.	Gestión de Personal.
80	Expectativa de progreso.	Gestión de Personal.
90	Interesarse por los empleados que están en otras dependencias.	Gestión de Personal.
95	Buscar cada día tener mejores perfiles contratados, sin que haya que hacer procesos internos para lograrlo.	Gestión de Personal.
97	Personal de la oficina de sistemas con más conocimiento para los problemas de servicio de MESA DE AYUDA.	Gestión de Personal.
105	Mejorar las asignaciones salariales (incremento anual)	Gestión de Personal.
106	Revisar las cargas laborales entre los funcionarios de las dependencias.	Gestión de Personal.
108	Horario de atención al usuario.	Gestión de Personal.
119	Que el aumento del salario anual para el personal profesional, técnico y administrativo sea del 15%	Gestión de Personal.
132	Flexibilidad laboral.	Gestión de Personal.
135	Que los obreros de oficina los conviertan en empleados o todos en la vía.	Gestión de Personal.
139	Nivelación salarial para los funcionarios.	Gestión de Personal.
161	Nunca hay forma de hablar con el Alcalde.	Gestión de Personal.
165	Jornada continua los viernes	Gestión de Personal.

171	Un verdadero incremento (salarial) laboral por encima del incremento del salario mínimo.	Gestión de Personal.
178	Se decreta jornada continua los viernes para que los funcionarios pueden realizar diligencias personales.	Gestión de Personal.
179	Jornada continua los viernes.	Gestión de Personal.
186	Disponibilidad de personal idóneo para ejecutar las actividades.	Gestión de Personal.
191	Trabajar jornada continua los viernes	Gestión de Personal.
194	El salario incrementado debe ser el que consagra el nivel nacional.	Gestión de Personal.
211	Que los viernes laboren jornada continua	Gestión de Personal.
214	Jornada continua los viernes	Gestión de Personal.
218	Reconocer e identificar el buen ejercicio de la administración pública.	Gestión de Personal.
220	Eliminar la politiquería y la corrupción en la ejecución de los diversos procesos de Servicio al Cliente y Gestión Administrativa	Gestión de Personal.
222	Que algunos de los funcionarios pertenecientes a éste dependencia (Archivo), estén de tiempo completo en la oficina...	Gestión de Personal.
240	Que la administración se preocupe más por los funcionarios de planta que por los contratistas.	Gestión de Personal.
253	Exigir al señor alcalde que el aumento sea más o menos del 10% anual para el personal profesional técnico y administrativo.	Gestión de Personal.
256	Subir el sueldo como mínimo lo autorizado por el gobierno nacional.	Gestión de Personal.
262	Aumento de salario lo que realmente es justo	Gestión de Personal.
268	La Jefe de Recursos Humanos no atiende a las personas, y cuando lo hace no tiene calidad humana.	Gestión de Personal.
13	Dotación de elementos propios para la prestación del servicio.	Disponibilidad de Recursos
25	Dotación de papelería e insumos de trabajo	Disponibilidad de Recursos
30	Mejoramiento y adecuación a las oficinas.	Disponibilidad de Recursos
36	Que los recursos técnicos y logísticos y de insumos sean suministrados con oportunidad.	Disponibilidad de Recursos
38	Disponibilidad de recursos.	Disponibilidad de Recursos
46	Específicamente para bomberos: generar celeridad en los procesos contractuales en gobierno y jurídica para la adquisición de equipos de protección, herramientas de trabajo e insumos para la prestación del servicio, ya que se cuenta con presupuesto, se hace la gestión, pero se tienen estancados los procesos.	Disponibilidad de Recursos

Jib

50	Anclar a la página pereira.gov.co enlace de gestión de calidad para los funcionarios que no cuentan con intranet y poder acceder desde cualquier dispositivo.	Disponibilidad de Recursos
54	Mayor apoyo en lo referente a recursos y herramientas para desarrollar seguro mis funciones.	Disponibilidad de Recursos
58	Dotación de equipos de cómputo o herramientas de trabajo no solo para el nivel central sino descentralizado.	Disponibilidad de Recursos
61	Importante que en las secretarías haya una persona de entrada.	Disponibilidad de Recursos
62	Recomendación: buenos equipos para revisar el sistema y atender bien con información precisa.	Disponibilidad de Recursos
70	Que se le brinden oportunidades y herramientas de trabajo. Eso nos enferma no tenemos elementos para trabajar	Disponibilidad de Recursos
74	Dotar a todos los empleados de suficientes y buenas herramientas de trabajo.	Disponibilidad de Recursos
99	Mejorar algunos implementos de oficina en especial en BIENES INMUEBLES.	Disponibilidad de Recursos
104	Mejorar las herramientas y equipos de trabajo.	Disponibilidad de Recursos
131	Mejoramiento en elementos de trabajo.	Disponibilidad de Recursos
152	Mejorar equipos de cómputo.	Disponibilidad de Recursos
160	Suministro de Equipos tecnológicos de trabajo.	Disponibilidad de Recursos
162	Suministrar equipos y elementos de oficina para eficiencia social.	Disponibilidad de Recursos
206	Mejorar la calidad del cliente interno con las sillas.	Disponibilidad de Recursos
234	Dotación de equipos de oficina.	Disponibilidad de Recursos
236	Proporcionar herramientas necesarias para desempeñar las labores asignadas	Disponibilidad de Recursos
249	Mejorar la atención del lugar donde hay mayor demanda de atención al usuario, tableros electrónicos y fichas.	Disponibilidad de Recursos
270	Preocupación por las instituciones fuera del edificio central, falta atención en muchos aspectos.	Disponibilidad de Recursos
16	Mejorar en los registros de atención internos para identificar la población.	Injerencia.
17	Limitar el uso del celular.	Injerencia.
27	Que los funcionarios no trabajen con su celular en su horario de atención.	Injerencia.
28	Ser recursivos cuando una persona necesita información.	Injerencia.
43	Personal pendiente de personas con incapacidades (sordos, invidentes y mudos)	Injerencia.
44	Socialización resultados de encuesta.	Injerencia.
45	Considerar espacios de oración.	Injerencia.
67	Que cuando un funcionario escriba, minino se le conteste oportunamente y acorde a lo solicitado.	Injerencia.

S. J. H.

69	Que se tengan más en cuenta para capacitaciones importantes a los funcionarios de carrera administrativa y no que vayan siempre los mismos funcionarios a las capacitaciones.	Injerencia.
76	Que por favor contesten los teléfonos.	Injerencia.
83	Atender sugerencias.	Injerencia.
87	Retirar a GLORIA (Servicio al Cliente), la barrera que le hace la puerta a su área de trabajo que le aleja de la función de servicio al Cliente y el contacto visual con el usuario.	Injerencia.
94	Dar celeridad a los pagos de acreedores y contratistas.	Injerencia.
129	Permanecer en los puestos de trabajo quienes atienden público	Injerencia.
150	Que deje de ser tan politizado el entorno en el sector público.	Injerencia.
154	En la administrativa se demoran demasiado en la revisión información de licitaciones y procesos.	Injerencia.
166	Menos tramitología	Injerencia.
184	Mejor y más diligentes en el reparto y mejor calidad de la misma.	Injerencia.
188	Pago en línea de impuesto predial e industria y comercio	Injerencia.
189	Modernización y desarrollo empresarial	Injerencia.
195	Mejorar la oportunidad en el servicio telefónico	Injerencia.
227	Que conozcan del tema del cual le están preguntando para que no pongan a voltear la gente por toda la Alcaldía.	Injerencia.
237	Dar mayor espacio al cliente para que exponga sus inquietudes.	Injerencia.
272	Los funcionarios atienden muy bien al cliente, muy expertos en sus funciones. Personas muy preparadas para asumir los cargos.	Injerencia.
1	Mejoramiento de comunicaciones	Comunicación
14	Mejorar canales de comunicación interna.	Comunicación
42	Más puntualidad por parte de los comunicados.	Comunicación
59	Mejorar canales de comunicación	Comunicación
77	Actualizar la página de la Alcaldía.	Comunicación
85	Mejorar en la comunicación, que sea oportuna.	Comunicación
101	Presentar informes más periódicos sobre el cliente interno más periódicos.	Comunicación
111	Conocimiento a fondo con las actividades de la administración.	Comunicación
133	comunicación	Comunicación
137	Necesitamos conocer que hacen las otras secretarías.	Comunicación
138	Que la página web esté funcionando	Comunicación
140	Que haya mayor difusión.	Comunicación

Jeh

143	Mayor comunicación de las personas que trabajamos en la alcaldía con respecto a las demás dependencias.	Comunicación
183	Comunicar los cambios dados o presentados	Comunicación
203	Fortalecer canales de comunicación para integrar las áreas de la admón. para conocer internamente que hace cada uno, que programas desarrolla, beneficiar al cliente interno, teniendo en cuenta que dejamos de participar en actividades por falta de socialización y difusión.	Comunicación
210	La oficina de comunicaciones debe estar a la vanguardia de los TIC's y mejorar la prestación del servicio ante todo al cliente	Comunicación
223	Más comunicación con estos despachos.	Comunicación
243	comunicación	Comunicación
264	Muy mala información porque llega tarde.	Comunicación
265	Falta de comunicación	Comunicación
11	Mejoramiento de infraestructura física.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
24	Mejorar las condiciones en salud ocupacional y seguridad industrial	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
39	Condiciones de seguridad industrial en el trabajo.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
47	Visitas específicas de salud ocupacional para verificar requerimientos de bomberos e incluirlos en planes de compras de salud ocupacional	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
55	Cumplimiento del programa de salud ocupacional (riesgos biológicos, mecánicos, etc.) y realizar visitas y aplicar acciones correctivas para el cumplimiento de OHSAS y Salud Ocupacional.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
92	Mayor preocupación por las condiciones en que trabajan algunos empleados de inspecciones y corredurías.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
93	Hay sitios que no son aptos para que estén allí los seres humanos.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
103	Mejorar las instalaciones en la dependencia hay poco espacio para mucho personal.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
109	Disponibilidad de espacios.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
146	Mejorar las condiciones en salud ocupacional y seguridad industrial	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
175	Crear un bien plan de bienestar para nuestra salud mental (estrés).	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
187	Ambiente laboral acogedor y tranquilo y limpio.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
217	Apropiar, conocer y adoptar políticas en materia de salud ocupacional acorde con las normas.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
221	La ubicación de la oficina para ésta dependencia (archivo) no es la indicada en éstos momentos.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo

254	Mejoramiento de las condiciones de los puestos de trabajo.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
258	Que la administración por parte de las Secretarías, se fijen más en las SEDES EXTERNAS.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
269	Preocupación por la salud mental y física de los empleados luego de años de trabajo en atención a usuarios.	Condiciones de Seguridad Industrial en el trabajo
32	Crear un programa de estímulos permanentes para funcionarios.	Estímulos e Incentivos.
56	Que se vean los estímulos	Estímulos e Incentivos.
91	Fomentar el estímulo para quien hace las cosas bien.	Estímulos e Incentivos.
112	Tener en cuenta las competencias y destrezas del funcionario.	Estímulos e Incentivos.
113	Que haya incentivos y estímulos para el personal con buen desempeño	Estímulos e Incentivos.
118	Generar incentivos para los funcionarios	Estímulos e Incentivos.
130	Incentivos	Estímulos e Incentivos.
145	Implementar incentivos reales	Estímulos e Incentivos.
163	Mayor incentivo laboral, mejores ingresos	Estímulos e Incentivos.
164	Mejor oportunidad laboral a quienes los merecen por estudios, experiencias y no padrinos políticos.	Estímulos e Incentivos.
174	Darles algunos estímulos a los empleados de las dependencias.	Estímulos e Incentivos.
198	Estímulos para todas las personas que sobresalen por la buena atención al Cliente.	Estímulos e Incentivos.
199	Fortalecer los estímulos.	Estímulos e Incentivos.
212	que los cumpleaños nos den día libre, sería un estímulo	Estímulos e Incentivos.
261	Que se escoja a un funcionario no solo por su amistad sino también por su conocimiento y calidad humana frente a su compañero.	Estímulos e Incentivos.
263	Que así como las PQRS son para llamar la atención, también lo sean para felicitar a las personas que se destacan por su gestión.	Estímulos e Incentivos.
271	No hay plan de estímulos e incentivos	Estímulos e Incentivos.
9	Funcionarios muy displicentes con los mismos compañeros y comunidad	Interacción con los miembros del equipo.
12	Atención ágil en cada una de las secretarías para los servidores públicos.	Interacción con los miembros del equipo.
20	Mejor trato por parte de los demás compañeros	Interacción con los miembros del equipo.
64	Respeto al compañero.	Interacción con los miembros del equipo.
68	Que haya más cooperación dentro de la Alcaldía entre las entidades que la conforman.	Interacción con los miembros del equipo.
110	Mejor interacción con los procesos.	Interacción con los miembros del equipo.

Edin

121	Detectar a los funcionarios que dan deficiente atención al usuario y trabajar procesos de mejoramiento continuo.	Interacción con los miembros del equipo.
123	Colaboración	Interacción con los miembros del equipo.
148	Tratar a los compañeros como usuarios para que los atiendan bien.	Interacción con los miembros del equipo.
173	Fomentar la integración entre los sectores y dependencias.	Interacción con los miembros del equipo.
181	Importante seguir reconociendo la labor de los compañeros que hacen bien su trabajo, puesto que de ésta forma tenemos un control a nuestra labor y seguir generando mejora continua a la hora de evaluación del desempeño.	Interacción con los miembros del equipo.
209	No demorar tanto los procesos en jurídica, y si hay algunas sugerencias, por favor que las hagan en una sola solicitud (revisión de legalidad), no devolver tantas veces el mismo contrato o proceso.	Interacción con los miembros del equipo.
215	Felicitaciones a los funcionarios de mesa de ayuda	Interacción con los miembros del equipo.
224	Más integración con otras secretarías.	Interacción con los miembros del equipo.
225	Conocer más lo que cada Secretaría hace con sus procesos.	Interacción con los miembros del equipo.
245	Compañerismo	Interacción con los miembros del equipo.
251	Sensibilizar al personal para ser un buen trabajo en equipo.	Interacción con los miembros del equipo.
8	Funcionarios con muy poco compromiso con el cliente	Compromiso Corporativo
120	Más compromiso por parte de los contratistas en la atención al usuario.	Compromiso Corporativo
122	Compromiso	Compromiso Corporativo
124	Responsabilidad	Compromiso Corporativo
128	Insistir en los servidores públicos para una buena atención al público.	Compromiso Corporativo
142	Mayor disposición por parte del personal.	Compromiso Corporativo
151	Que haya un compromiso entre todos los compañeros de trabajo	Compromiso Corporativo
157	La atención es pésima.	Compromiso Corporativo
158	Exigir a los servidores públicos que atienden público, que lo hagan bien, y si no lo hacen, retirarlos de sus cargos.	Compromiso Corporativo
167	Mejor actitud de servicio.	Compromiso Corporativo
185	Actitud frente al trabajo.	Compromiso Corporativo
226	Que tengan sentido de pertenencia.	Compromiso Corporativo
230	Mayor compromiso en todos los servidores públicos	Compromiso Corporativo
252	Que haya un compromiso o exigir un compromiso más serio del personal que labora en las dependencias.	Compromiso Corporativo

John

257	Tomar conciencia y sentido de pertenencia por la labor que desempeñamos.	Compromiso Corporativo
2	Mejoramiento de relaciones interpersonales	Relaciones Humanas
3	Mejorar relaciones interpersonales	Relaciones Humanas
4	Realizar talleres interpersonales como temas de fondo común	Relaciones Humanas
6	Capacitación en relaciones humanas	Relaciones Humanas
96	Los empleados de planta ser respetuosos con los usuarios y atender al público.	Relaciones Humanas
98	Mejor disposición de algunos funcionarios y contratistas de RECURSOS MATERIALES, son poco amables.	Relaciones Humanas
107	Una mejor disposición al usuario.	Relaciones Humanas
156	Que el funcionario, al igual que al cliente externo, se conteste el saludo y se le colabore al máximo.	Relaciones Humanas
190	Más calidad humana.	Relaciones Humanas
197	Saludar al ingresar a todas las dependencias.	Relaciones Humanas
219	Apropiar el respeto por los derechos humanos de los funcionarios.	Relaciones Humanas
228	Que atiendan toda la comunidad por igual sin discriminación.	Relaciones Humanas
244	Empatía	Relaciones Humanas
23	Encuentros recreacionales o sociales con las distintas dependencias.	Bienestar laboral
33	Crear programas de integración del personal de las diferentes dependencias de la entidad territorial.	Bienestar laboral
37	Son muy pocas las actividades de bienestar social que benefician al servidor público.	Bienestar laboral
81	Vincular a la familia a diferentes actividades (de bienestar)	Bienestar laboral
114	Que haya un programa serio y efectivo de bienestar a los empleados	Bienestar laboral
169	Programas de integración de toda la Alcaldía por medio de la recreación.	Bienestar laboral
200	Bienestar, actividad deportiva	Bienestar laboral
201	Actividades culturales para los funcionarios	Bienestar laboral
207	Mas voluntad política para direccionar en el presupuesto recursos para bienestar social	Bienestar laboral
241	Que se cumplan los programas de bienestar social.	Bienestar laboral
10	Que tengamos más funcionarios con calidad humana, compromiso y amor. Y que amen su trabajo para así servir muy bien.	Humanización del Trabajo
53	Que miren más la parte humana.	Humanización del Trabajo
82	Escuchar con paciencia e interés.	Humanización del Trabajo
89	Amabilidad al cliente y tolerancia.	Humanización del Trabajo
168	Igualdad de trato	Humanización del Trabajo
248	Saber tratar tanto al funcionario como al contratista.	Humanización del Trabajo

34	Crear programas de recreación y deportes para funcionarios y contratistas de la entidad territorial.	Roles y Facetas
125	Realizar competencias deportivas y culturales, esto genera integración y desarrollo de habilidades	Roles y Facetas
136	Requerimos más eventos deportivos y de integración	Roles y Facetas
170	Fomentar al deporte.	Roles y Facetas
232	Generar grupos que puedan tener actividades lúdicas.	Roles y Facetas
66	Igualdad de derechos.	Solución de Conflictos
75	Atención debida y oportuna a las quejas de los trabajadores.	Solución de Conflictos
147	Se deben tomar medidas disciplinarias frente a los funcionarios que atienden mal, tanto a nosotros aquí a nivel interno como a la comunidad, considerando que ya están identificados en cada secretaría.	Solución de Conflictos
153	La Secretaría Jurídica no cuenta con calidad en la información que suministran. Todo lo tiene que manejar Alba Nidia, porque el Jurídico no tiene claridad en los conceptos.	Solución de Conflictos
259	Dar agilidad a las quejas que se colocan contra otro compañero de trabajo.	Solución de Conflictos
22	Pertenencia con la entidad	Identidad
65	Compromiso y sentido de pertenencia.	Identidad
229	Mejorar la atención al cliente por parte de los contratistas	Identidad
238	Avanzar en la imagen corporativa de la administración y ligarlos en actividades que hagan parte de la institución.	Identidad
149	Que no haya tanto protagonismo en algunos mandos medios que nombran en cargos de libre nombramiento y remoción.	Interacción con el Jefe Inmediato
260	Que cuando dejen a un funcionario encargado de otro puesto, este se desempeñe con honestidad y claridad, que no se amañe con un funcionario para hacer o deshacer con relación a los otros compañeros que infundan respeto frente a todos los compañeros.	Interacción con el Jefe Inmediato
202	Generar mayor beneficio educativo para postgrado	Proyecto de vida
267	Dar oportunidad de vivienda a los que ganan poco dinero como auxiliares que no tienen vivienda	Proyecto de vida

CONCLUSIONES:

1. Con un puntaje del **77,23%**, el cliente interno otorga a la administración municipal de Pereira, calificación de nivel SATISFACTORIO para el primer semestre de 2014, nuevamente sin alcanzar la meta dispuesta en los objetivos de calidad (faltan 2.77 puntos porcentuales).

2. Las variables que continúan afectando el nivel de satisfacción están relacionadas en su orden con ESTIMULOS E INCENTIVOS (3.14), CONDICIONES DE SEGURIDAD INDUSTRIAL EN EL TRABAJO (3.24), DISPONIBILIDAD DE RECURSOS (3.32) y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS (3.42). Se reitera la necesidad de materializar acciones que motiven al cliente interno (empleados y trabajadores oficiales) al desempeño de sus funciones y actividades, se generen condiciones dignas de trabajo en los espacios físicos y la logística necesaria, y que se revise el clima organizacional, pues durante los últimos 3 años no se ha avanzado al respecto.
3. Los Planes de Bienestar Laboral para los empleados y sus familias, han sido agrupados en la variable de GESTION DE PERSONAL y denotan las carencias que la administración ha prestado al respecto, lo cual amerita acciones de mejora que a la fecha no se han suscrito.
4. Los niveles de satisfacción del Cliente Interno han incrementado el último semestre respecto del periodo anterior, Servicio al Cliente ha logrado credibilidad al publicar la información reportada por empleados y trabajadores, ha aumentado la participación del cliente interno en la aplicación de las encuestas, porque se evidencia el impacto de las sugerencias en nuestros informes, sin embargo, falta incurrir en mayores esfuerzos para atacar las problemáticas de desmotivación, seguridad, salud ocupacional y convivencia laboral.
5. La participación en cuanto a sugerencias y recomendaciones en la aplicación de ésta encuesta ha aumentado, y se remitirá copia del presente informe a DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO, ASESORÍA DE CONTROL INTERNO y "PEREIRA COMO VAMOS" a fin de que se generen acciones correctivas y de mejora, y será enviado para su publicación en la página institucional y en Anexos Digitales del SGC. En éste acápite tiene gran significado que los servidores públicos solicitan la modulación de JORNADA CONTINUA para los días viernes sin que haya detrimento de la prestación del servicio, que se mejore la comunicación y difusión de la información internamente, y se preocupe por la parte humana de las personas que trabajamos con la administración.
6. Se revisará con Direccionamiento estratégico la posibilidad de reformular la encuesta interna y hacer un instrumento virtual que facilite su diligenciamiento, tabulación y medición, sin afectar la objetividad de los resultados y con énfasis en los Procesos de Apoyo del SGC. Adicionalmente, establecer mecanismos para que la aplicación de las encuestas se haga durante el semestre y la medición una vez terminado el respectivo periodo.
7. Nuevamente se evidencia que las dependencias y oficinas externas, así como los servidores públicos que las integran y los contratistas, se sienten excluidos de las

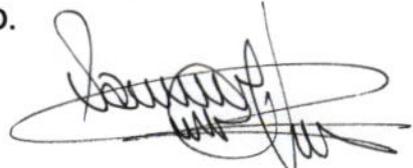


actividades institucionales y de la dotación y suministros de condiciones y elementos para su normal funcionamiento.

8. Se evidencia la necesidad de incrementar la planta de personal para atender asuntos misionales y la coordinación de equipos de trabajo, pues muchas de estas actividades están asignadas a contratistas, subordinando a ellos a los servidores públicos y generando como consecuencia, problemas de convivencia laboral.
9. El nivel de satisfacción del cliente **interno** para el periodo 2013 es:
 - Primer semestre: 74.26%
 - Segundo Semestre: 77.23%**Promedio: 75.75%, Nivel SATISFACTORIO.**



JESUS MARIA HERNANDEZ CRUZ
Secretaria de Desarrollo Administrativo



SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00



ALCALDIA DE PEREIRA

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

Versión: 5
 Fecha: 11 - 14
 Pagina: 1 de 1

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 INTERNO		
NOMBRE DEL INDICADOR	NIVEL DE SATISFACCION CLIENTE INTERNO		
FORMULA DEL INDICADOR	PORCENTAJE		
META	80%		
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	80,00	80,00
RESULTADO EN NUMERO	74,26	77,23
RANGO DE CUMPLIMIENTO	93%	97%

ANÁLISIS DEL INDICADOR

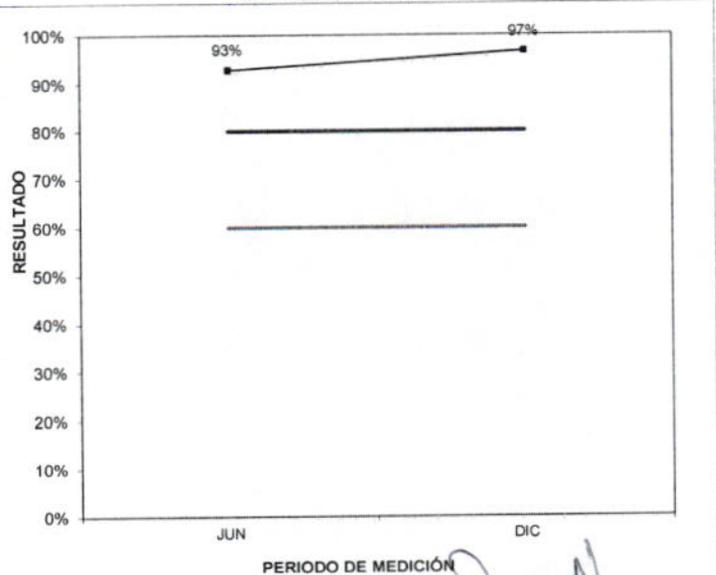
Si el resultado del indicador medido se encuentra en estos rangos de colores **se debe generar corrección o acción correctiva**, según el análisis de las causas.

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 NO alcanzaron la meta en 2.77%. Para el Cliente Interno persisten falencias en cuanto a los Estímulos e Incentivos, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, Disponibilidad de recursos. Empleados y contratistas solicitan Capacitación en aspectos propios de la actividad laboral y de Servicio al Cliente. El resultado pese a estar en el nivel de SATISFACTORIO, por cuarto año, no alcanza la meta fijada se evidencia inconformidad por asignarse funciones públicas a contratistas y trabajadores oficiales donde en algunos casos se está subordinando a los empleados a los otros. No se evidencian acciones de mejora para cumplir las obligaciones de Bienestar Laboral para empleados y sus familias y deben afianzarse acciones para mejorar el clima organizacional. Los servidores solicitan jornada continua para los días viernes.

GRAFICO DE TENDENCIA



RESPONSABLE

SAMUEL VELEZ RIVERA