

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

PERIODO 2022

INTRODUCCIÓN:

El subproceso de Servicio al Cliente es transversal a todas las dependencias, por lo tanto, se tiene la necesidad de realizar la medición de satisfacción del cliente externo, calificando la gestión en general del Municipio de Pereira así como sus dependencias y secretarías, de igual forma, generando espacios de construcción colectiva mediante el recaudo de sugerencias y recomendaciones que conduzcan a la generación de acciones correctivas y de mejora.

OBJETIVO:

Aplicar la encuesta para medir el nivel de satisfacción de los clientes externos del Municipio de Pereira durante la vigencia 2022.

METODOLOGIA:

Para la medición de satisfacción del cliente externo del municipio de Pereira vigencia 2022, se aplicó una encuesta virtual a través de la herramienta formularios de Google Forms, de igual forma, se aplicó de manera presencial en las instalaciones del palacio municipal y en algunas dependencias ubicadas fuera de él, con el fin de llegar a la población que no tenía acceso de manera virtual, lo anterior se realizó durante el mes de diciembre, tiempo en el cual se socializó el enlace a través de los medios virtuales disponibles y en los puntos de atención presencial se compartió el formulario físico.

Aplicación de la encuesta:

La encuesta de satisfacción aplicada al cliente externo, se compone de 4 partes:

1. Información general.
2. Medición de la satisfacción del cliente externo respecto de la gestión general de la Administración Municipal, se realizó conforme a la siguiente tabla de valores.

VALORES DE CALIFICACIÓN		HOMOLOGACIÓN DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN		
Calificación	Valor	Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)	
			Rangos	Niveles
Deficiente	1	<2	<40	Crítico
Insuficiente	2	≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo
Aceptable	3	≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio
Satisfactorio	4	≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio
Muy satisfactorio	5	≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente

3. Medición del concepto que se tiene de cada secretaría por parte de los encuestados, mediante la asignación de los mismos valores a los cada uno de los aspectos, tal como se muestra en la tabla de calificación anterior.
4. Sugerencias y recomendaciones, las cuales fueron clasificadas según la autoridad competente y/o el aspecto, siendo estos los siguientes:

Aspecto relacionado
Mejorar la atención telefónica.
Mejorar tiempos y términos de respuesta.
Capacitación a los funcionarios que atienden público.
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia.
Mejorar los horarios de atención.
Mejorar infraestructura física y virtual.
Mejorar el acompañamiento a la comunidad.
Felicitaciones.
Otros.

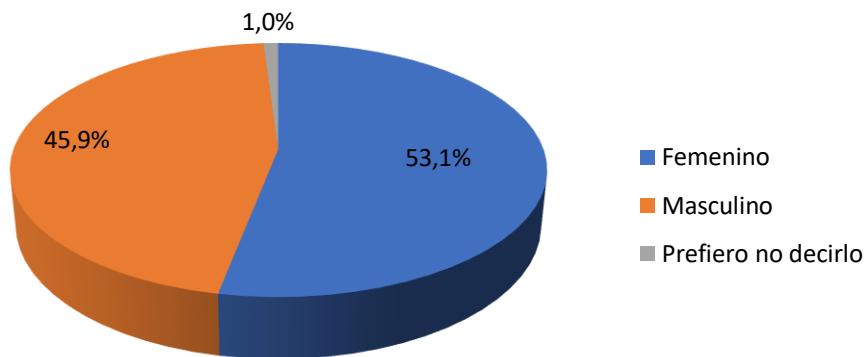
RESULTADO DE LA ENCUESTA:

Tal como se describe en la metodología, esta encuesta se realizó de manera virtual y presencial recopilándose un total de 294.

- Las 294 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	156	53,1
Masculino	135	45,9
Prefiero no decirlo	3	1,0
Total	294	100

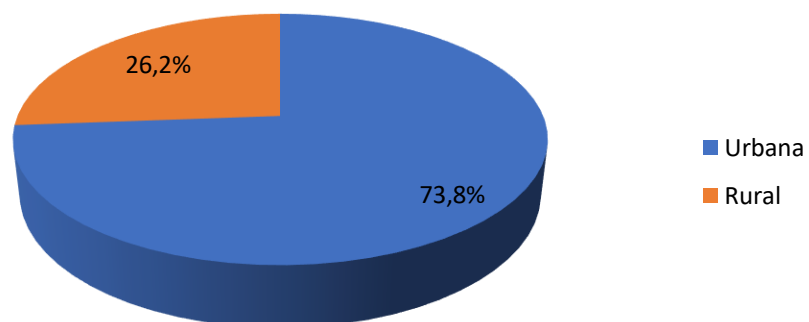
Porcentaje de encuestados por sexo



- En cuanto al sector de residencia, la población encuestada se divide de la siguiente manera:

SECTOR DE RESIDENCIA	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Urbana	217	73,8
Rural	77	26,2
Total	294	100

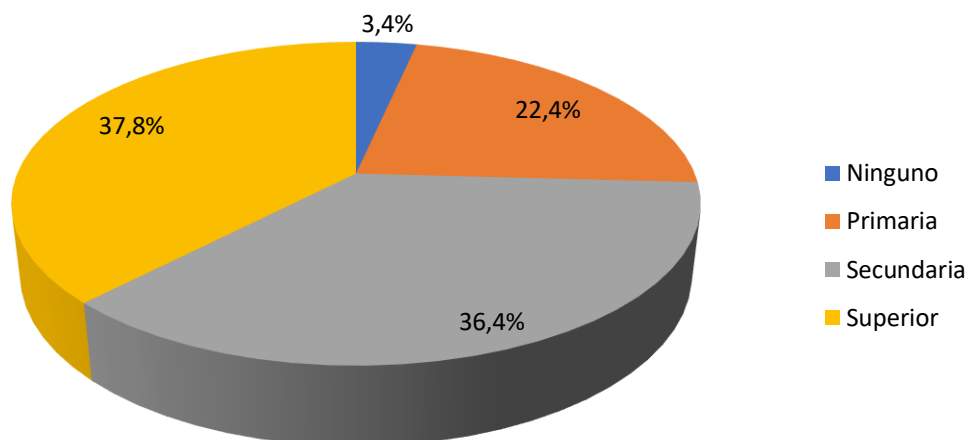
Porcentaje de encuestados por sector de residencia



- La formación académica de los encuestados es la siguiente:

NIVEL DE ESCOLARIDAD	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Ninguno	10	3,4
Primaria	66	22,4
Secundaria	107	36,4
Superior	111	37,8
Total	294	100

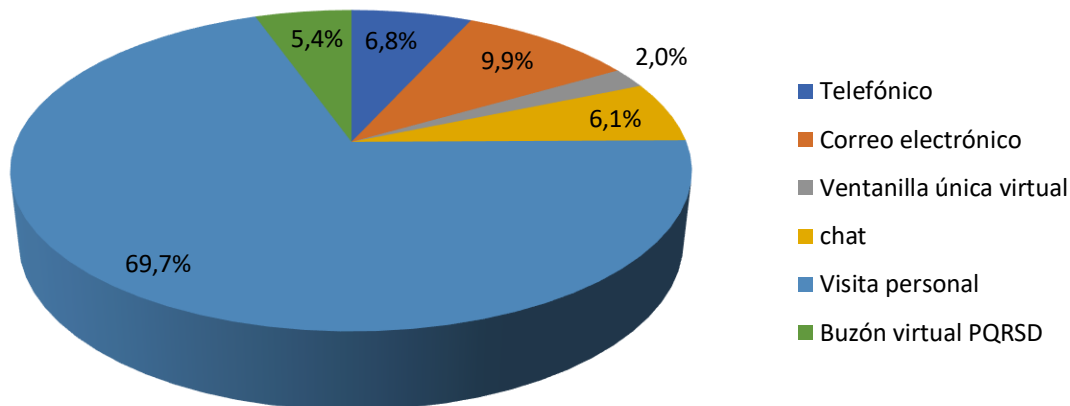
Porcentaje de encuestados por nivel de escolaridad



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

MEDIO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Telefónico	20	6,8
Correo electrónico	29	9,9
Ventanilla única virtual	6	2,0
chat	18	6,1
Visita personal	205	69,7
Buzón virtual PQRSD	16	5,4
Total	294	100

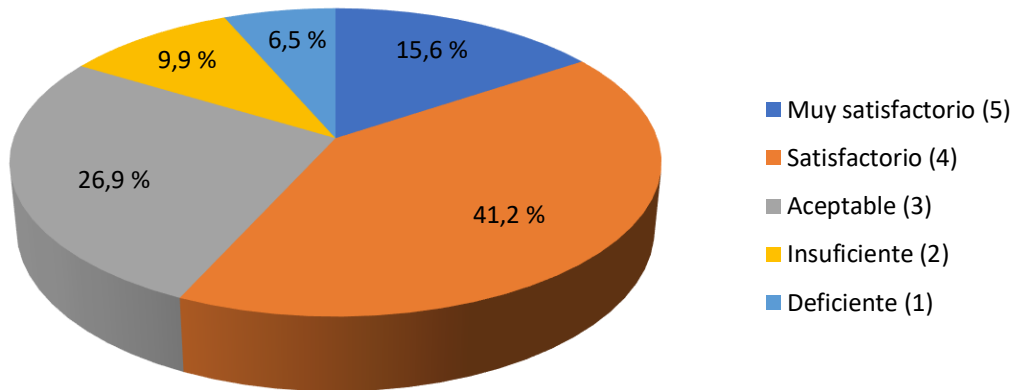
Porcentaje de encuestas por medio mas utilizado



- El 83,7 % de la población encuestada se encuentra satisfecha con la gestión de la administración municipal de Pereira durante el periodo del año 2022 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 16,3% se encuentra en un nivel de insatisfacción con la gestión de la administración.

Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	19	6,5	16,3	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	29	9,9		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	79	26,9		
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	121	41,2	83,7	Satisfacción
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	46	15,6		
Total				294	100,0		

Porcentaje de encuestas por concepto que se tiene de la gestión de la Alcaldía

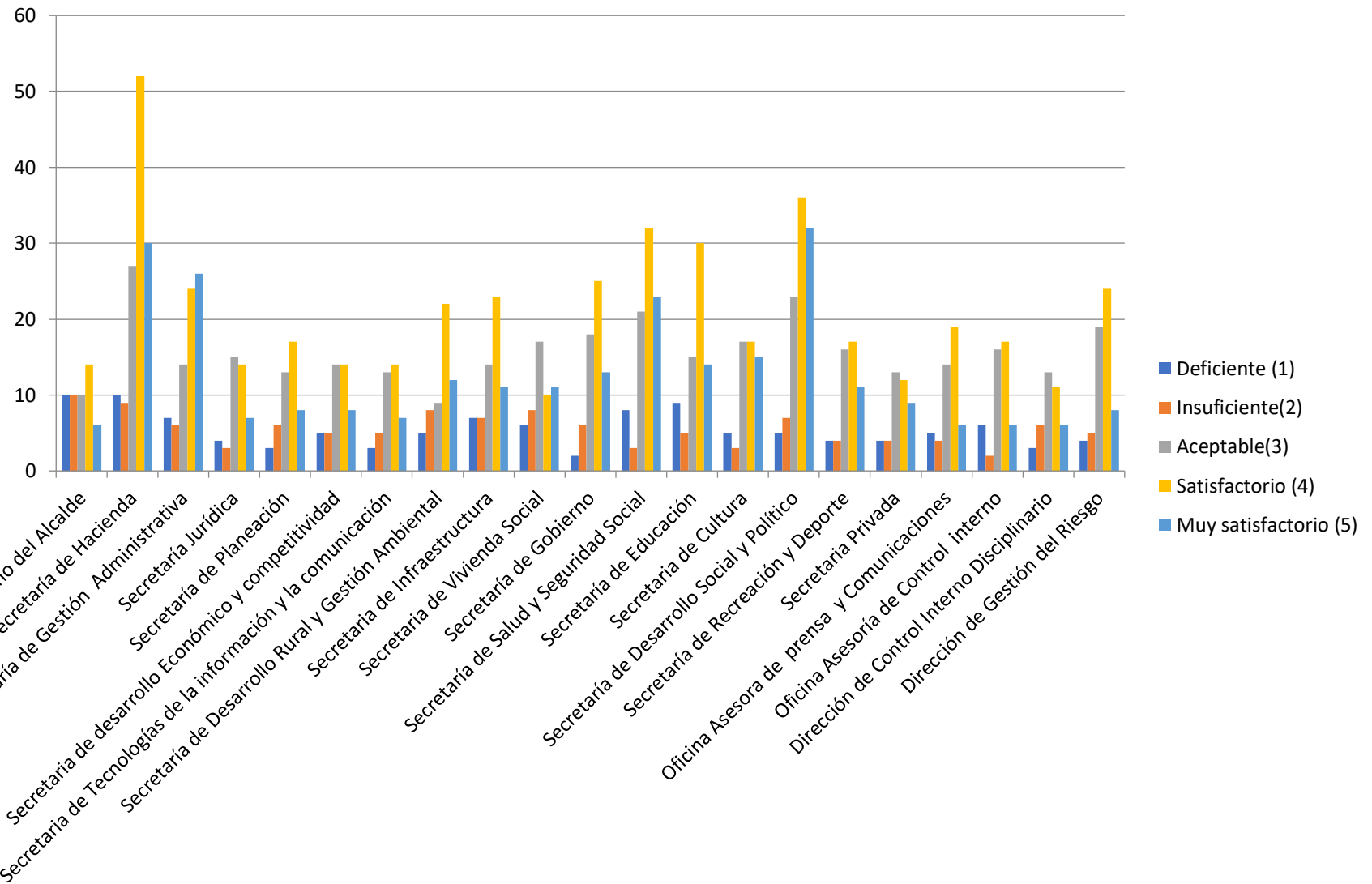


Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que el concepto que tiene la población encuestada sobre la gestión de la Administración Municipal de Pereira se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

- El concepto que la población encuestada tiene sobre la gestión de cada secretaría, es el siguiente:

DEPENDENCIA	Deficiente (1)	Insuficiente(2)	Aceptable(3)	Satisfactorio (4)	Muy satisfactorio (5)
Despacho del Alcalde	10	10	10	14	6
Secretaría de Hacienda	10	9	27	52	30
Secretaría de Gestión Administrativa	7	6	14	24	26
Secretaría Jurídica	4	3	15	14	7
Secretaría de Planeación	3	6	13	17	8
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	5	5	14	14	8
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	3	5	13	14	7
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	5	8	9	22	12
Secretaria de Infraestructura	7	7	14	23	11
Secretaria de Vivienda Social	6	8	17	10	11
Secretaría de Gobierno	2	6	18	25	13
Secretaría de Salud y Seguridad Social	8	3	21	32	23
Secretaría de Educación	9	5	15	30	14
Secretaria de Cultura	5	3	17	17	15
Secretaría de Desarrollo Social y Político	5	7	23	36	32
Secretaría de Recreación y Deporte	4	4	16	17	11
Secretaria Privada	4	4	13	12	9
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	5	4	14	19	6
Oficina Asesoría de Control interno	6	2	16	17	6
Dirección de Control Interno Disciplinario	3	6	13	11	6
Dirección de Gestión del Riesgo	4	5	19	24	8

PERCEPCIÓN DE CADA SECRETARÍA



- De las 294 encuestas obtenidas, se presentaron 70 sugerencias y recomendaciones las cuales fueron agrupadas por aspectos relacionados entre sí para facilitar la lectura y la interpretación de los resultados:

ASPECTO RELACIONADO	CANTIDAD
Mejorar la atención telefónica	3
Mejorar tiempos y términos de respuesta	6
Capacitación a los funcionarios que atienden público	17
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia	1
Mejorar los horarios de atención.	4
Felicitaciones	9
Mejorar infraestructura física y virtual	6
Mejorar el acompañamiento a la comunidad	4
Otros	20

A continuación, se presentan las sugerencias y recomendaciones relacionadas con cada aspecto relacionado y presentado anteriormente, debido a su importancia y a fin de dar a conocer los manifiestos del cliente externo y en la medida de nuestras posibilidades ajustando su redacción y ortografía, así:

Mejorar servicio telefónico
Menor tiempo en espera para visita Sisbén
Programas sin resultado
Menor tiempo en respuesta peticiones
Menor tiempo de espera para recibir mejoramiento vivienda
Muy buena atención
Mejor atención
Llevo mucho tiempo esperando visita sisbén
Nunca contestan los teléfonos
Mucho tiempo de espera en la atención
Brindar más información para tener todos los datos y documentos requeridos en una misma acta
En catastro lleva un atraso de más de 6 años en cuanto actualización
Mejor atención en las dependencias en la alcaldía al usuario
Es triste que haya contratistas y funcionarios que maltraten a las personas que vienen a solicitar alguna información, en una administración deben tener en cuenta que el funcionario tenga el perfil para el trabajo, no mandar por mandar solo por un favor político.

Pensar más en las necesidades de la gente.
Sería bueno poder realizar diligencias a través de las páginas, como agregan personas a la fecha del sisbén o pedir citas. Para realizar las respectivas diligencias.
No muy bien servicio.
Atender con más empatía al usuario ya que muchos no cuentan con información completa y el asesor muchas veces es grosero.
Contar con mejores instalaciones en las dependencias que están ubicadas fuera de la alcaldía municipal.
Que los funcionarios atiendan mejor a los usuarios, que les digan las cosas como son sin tanta mentira rotándose la pelota, envolatando a la gente, investigar las entidades del gobierno porque se van a atender a los que quieren y no todo el mundo, pésimo todo.
Mejorar el sistema para la salud.
Acceso de peatones de movilidad reducida.
Para mejorar exigir un curso de atención al usuario.
El bienestar de los empleados y contratistas de la alcaldía es muy importante para el buen desarrollo de sus labores, ojo con el nuevo horario que van a implementar, no es justo, no es legal.
Excelente programa cultural en Arabia.
Que sean más flexibles con los permisos en gobierno.
Si la comunidad es el cliente, no ha tenido una excelente acogida en la administración municipal.
Comunicación directa con la comunidad. Aprovechamiento de los recursos para el mejoramiento del sector rural. Apoyo a las juntas de acción comunal y junta administradoras locales para dar resultados a la comunidad.
Cumplimiento de acuerdos con las comunidades.
En época de pago de predial que hayan más sitios de información y atención.
El avalúo subió mucho.
Subieron predial impresionantemente, sin hacer visitas cuando dijeron que no lo iban hacer
Un orientador.
Que lleguen las facturas del predial físicas.
En general hay una buena atención y respuesta oportuna a las solicitudes.
Cambiar el alcalde
Mejorar los sistemas de atención virtual, correos.
Servicio al cliente es bueno, lo que no es bueno es la gestión hacia la comunidad por parte de la alcaldía.
Páginas caídas.
Buen servicio.
Falta mejorar más la atención en la alcaldía.
Ampliar el horario en los despachos y secretarios de la alcaldía y que los funcionarios sean más atentos y cordiales.
Que sean más formales los empleados en la alcaldía.
Ampliar el horario hasta las 5:00 pm

Mejorar la atención al público en la alcaldía, comenzando por los vigilantes.
En la alcaldía deben capacitar más el personal para atención al público.
Mejorar los horarios de atención al público
Mejorar la atención.
Más atención por parte de los funcionarios de la alcaldía.
Que los funcionarios de la alcaldía sean más formales y atentos.
Sólo atienden bien en la secretaría de salud.
Tener más personal en las oficinas y que sean más formales en la alcaldía.
Buena atención a la secretaría de salud, pero en la alcaldía hay que mejorar el horario de atención al público.
Me encanta mi alcaldía de Pereira la amo con el corazón ♥
A veces el servicio de seguridad es demasiado negligente con el usuario. Lógicamente no. Todos los guardas de seguridad.
todo muy bien
Más agilidad
Educación
Más atención al Ciudadano
Cuando se radican oficios ser más oportunos
Estar más pendientes de las zonas rurales
Realizar nuevamente programas de mercado como años atrás
Es bueno
Pasar mas rápido las personas a despacho de alcaldía
Muy bien todo
Amabilidad
No ninguna todo está muy bien
Contestar el teléfono
Que los profesionales que tengan contacto con la comunidad tengan un mínimo de respeto y sea oportuna la atención si no es competencia de la oficina por lo menos se oriente a la oficina que pertenece y no se ponga a andar toda la alcaldía por ni siquiera levantar la cara, dar unos buenos días o escuchar con respeto y amabilidad.
Que le den más información a los contratistas de lo que se va a preguntar y no lo coloque a voltear y a lo ultimo no se resuelve nada

CONCLUSIONES:

- El ponderado de 83,7% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción SOBRESALIENTE para el cliente externo con una calificación promedio de 5 para el año 2022, teniendo una disminución del 12,9% con relación al año 2021 donde se obtuvo un ponderado del 96.6%.
- 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 y dentro de los términos legales.
- Las autoridades deben garantizar mejoramiento en el trato hacia el cliente externo, capacitando e implementando acciones de mejora.
- La administración municipal debe velar porque se le brinde a la ciudadanía una respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los términos legales, implementando acciones de mejora y seguimiento al interior de cada dependencia.
- La administración municipal debe adelantar proyectos que conduzcan a la mejora de la infraestructura física y virtual con el fin de brindar un mejor acceso a la población con discapacidad y mejorar los servicios que se pueden brindar virtualmente.
- Se deben tomar acciones de mejora que conduzcan a fortalecer la percepción de los ciudadanos frente a la gestión de la Administración municipal dado a que se obtuvo una disminución considerable llegando a porcentajes por debajo del 90% que no se tenían desde el año 2020.