

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO**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 interno, 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 internos del Municipio de Pereira durante la vigencia 2022.

METODOLOGIA:

Para la medición de satisfacción del cliente interno del municipio de Pereira vigencia 2022, se aplicó una encuesta virtual a través de la herramienta formularios de Google Formas, la cual estuvo disponible durante los meses noviembre y diciembre, y se socializó el enlace a través de una comunicación por SAIA No. 64627.

Aplicación de la encuesta:

La encuesta de satisfacción aplicada al cliente interno, se compone de 3 partes:

1. Información general.
2. Medición de la satisfacción del cliente interno del Municipio de Pereira respecto a diferentes aspectos en cada una de las dependencias, 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. Sugerencias y recomendaciones, las cuales fueron clasificadas según la autoridad competente y/o el aspecto, siendo estos los siguientes:

Aspecto relacionado
Sensibilizar a los funcionarios en cuanto al trato con el público en general.
Capacitación a los funcionarios que atienden público.
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios.
Mejorar tiempos y términos de respuesta.
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia.
Mejorar la atención telefónica.
Otros.

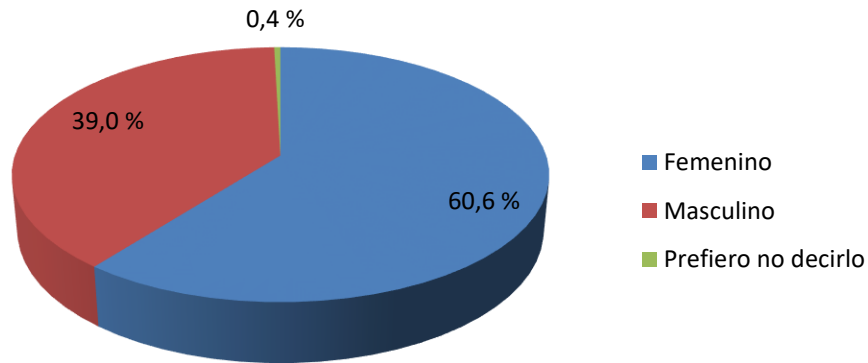
RESULTADO DE LA ENCUESTA:

Tal como se describe en la metodología, esta encuesta se realizó de manera virtual recopilándose un total de 467.

- Las 467 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	283	60,6
Masculino	182	39,0
Prefiero no decirlo	2	0,4
Total	467	100

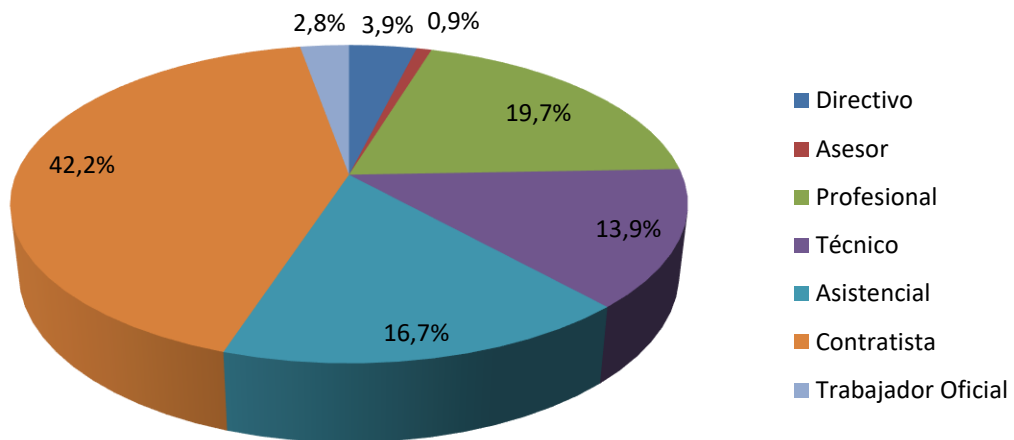
Porcentaje de encuestados por sexo



- En cuanto al tipo de vinculación, la población encuestada se divide de la siguiente manera:

TIPO DE VINCULACIÓN	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Directivo	18	3,9
Asesor	4	0,9
Profesional	92	19,7
Técnico	65	13,9
Asistencial	78	16,7
Contratista	197	42,2
Trabajador Oficial	13	2,8
Total	467	100

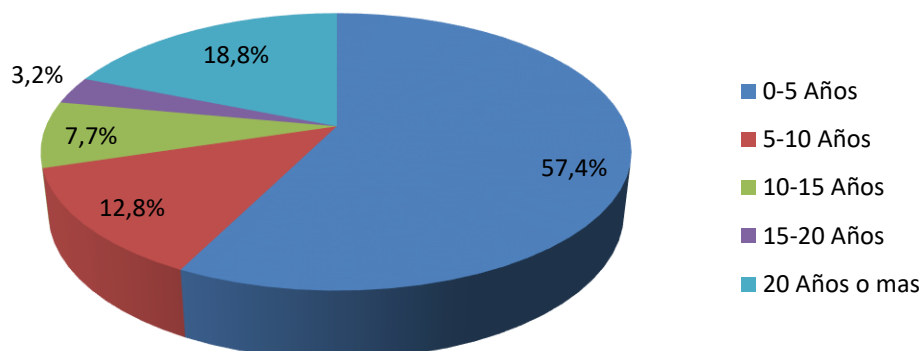
Porcentaje de encuestados por tipo de vinculación



- El tiempo de servicio de los encuestados es el siguiente:

TIEMPO DE SERVICIO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
0-5 Años	268	57,4
5-10 Años	60	12,8
10-15 Años	36	7,7
15-20 Años	15	3,2
20 Años o mas	88	18,8
Total	467	100

Porcentaje de encuestados por tiempo de servicio



- El 95% de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: disposición de personal para atenderle y prestar el servicio, durante el periodo del año 2022 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 5% se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 6429 calificaciones es porque cada uno de los 467 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

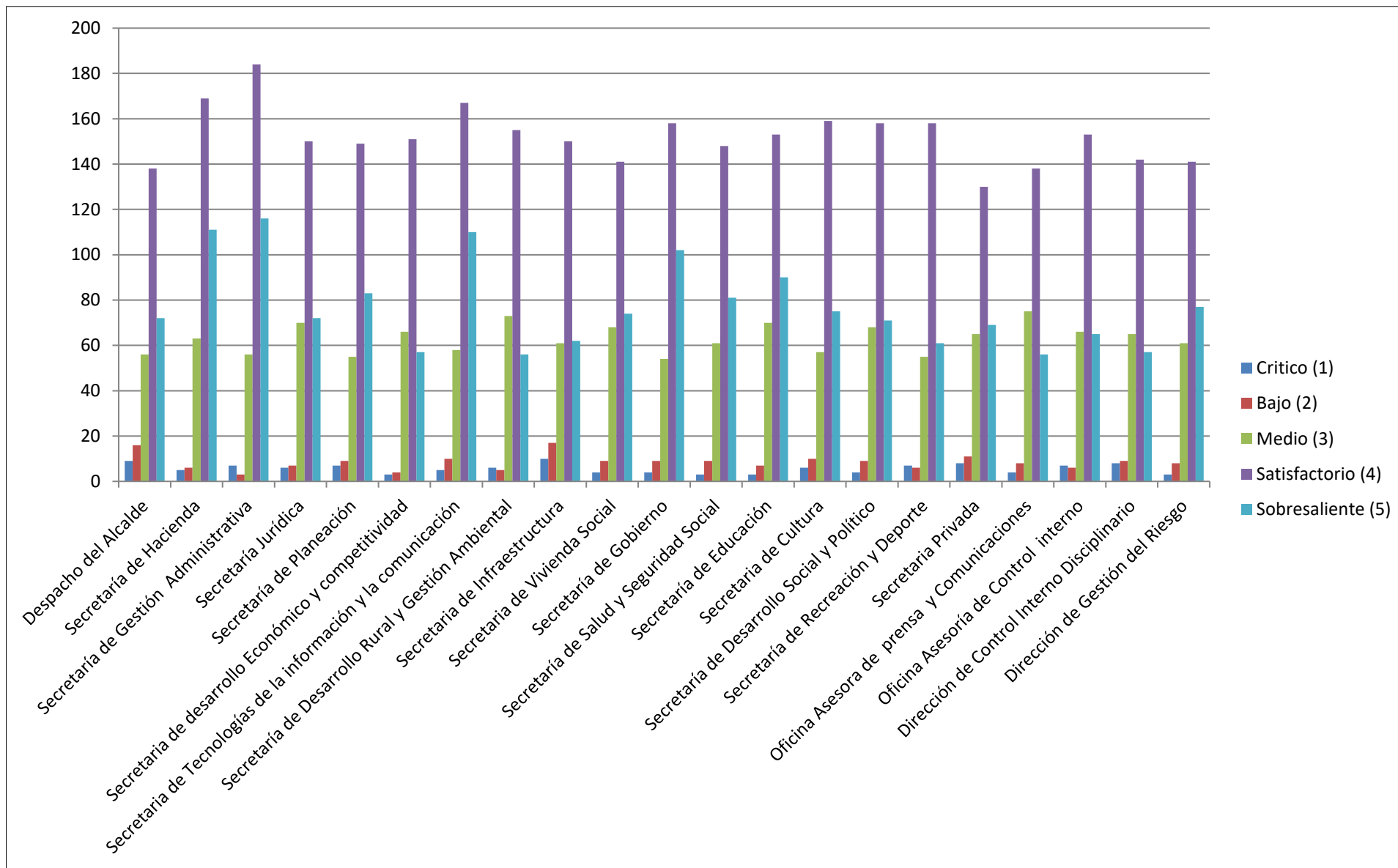
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	119	2	5	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	178	3		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1323	21		
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3192	50	95	Satisfacción
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	1617	25		
Total				6429	100		

Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que la calificación en general de toda la administración que le dieron los encuestados al aspecto: disposición de personal para atenderle y prestar el servicio, se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

A continuación, se relacionan los resultados para cada dependencia:

ASPECTO: Disposición de personal para atenderle y prestar el servicio.

DEPENDENCIA	Critico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	9	16	56	138	72
Secretaría de Hacienda	5	6	63	169	111
Secretaría de Gestión Administrativa	7	3	56	184	116
Secretaría Jurídica	6	7	70	150	72
Secretaría de Planeación	7	9	55	149	83
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	4	66	151	57
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	5	10	58	167	110
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	6	5	73	155	56
Secretaria de Infraestructura	10	17	61	150	62
Secretaria de Vivienda Social	4	9	68	141	74
Secretaría de Gobierno	4	9	54	158	102
Secretaría de Salud y Seguridad Social	3	9	61	148	81
Secretaría de Educación	3	7	70	153	90
Secretaria de Cultura	6	10	57	159	75
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	9	68	158	71
Secretaría de Recreación y Deporte	7	6	55	158	61
Secretaria Privada	8	11	65	130	69
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	4	8	75	138	56
Oficina Asesoría de Control interno	7	6	66	153	65
Dirección de Control Interno Disciplinario	8	9	65	142	57
Dirección de Gestión del Riesgo	3	8	61	141	77



- El 96% de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: conocimiento del tema consultado, durante el periodo del año 2022 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 4% se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 6286 calificaciones es porque cada uno de los 467 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

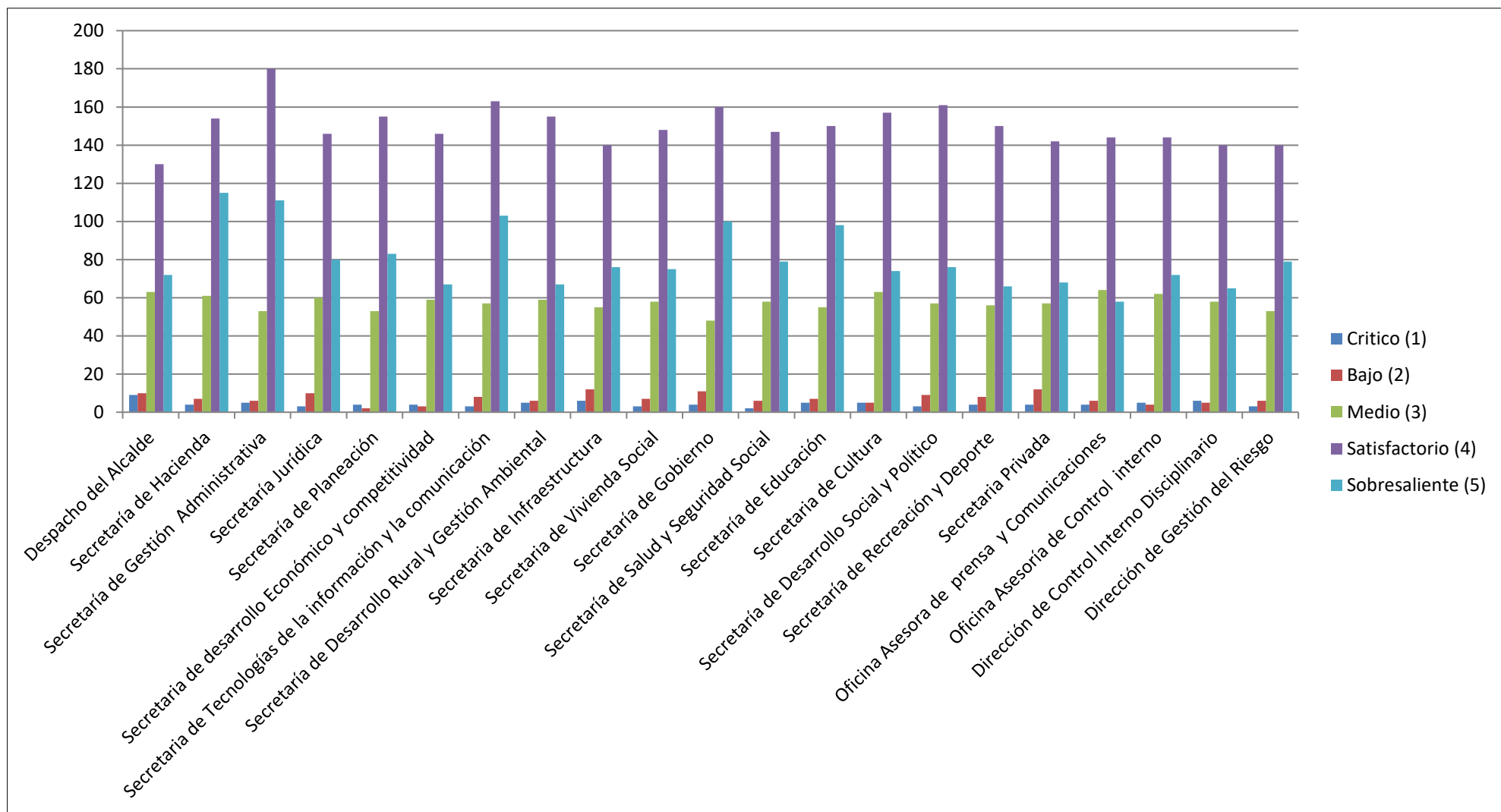
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	91	1	4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	150	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1209	19	96	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3152	50		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	1684	27		
Total				6286	100		

Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que la calificación en general de toda la administración que le dieron los encuestados al aspecto: conocimiento del tema consultado, se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

A continuación, se relacionan los resultados para cada dependencia:

ASPECTO: Conocimiento del tema consultado

DEPENDENCIA	Crítico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	9	10	63	130	72
Secretaría de Hacienda	4	7	61	154	115
Secretaría de Gestión Administrativa	5	6	53	180	111
Secretaría Jurídica	3	10	60	146	80
Secretaría de Planeación	4	2	53	155	83
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	4	3	59	146	67
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	3	8	57	163	103
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	5	6	59	155	67
Secretaría de Infraestructura	6	12	55	140	76
Secretaría de Vivienda Social	3	7	58	148	75
Secretaría de Gobierno	4	11	48	160	100
Secretaría de Salud y Seguridad Social	2	6	58	147	79
Secretaría de Educación	5	7	55	150	98
Secretaría de Cultura	5	5	63	157	74
Secretaría de Desarrollo Social y Político	3	9	57	161	76
Secretaría de Recreación y Deporte	4	8	56	150	66
Secretaría Privada	4	12	57	142	68
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	4	6	64	144	58
Oficina Asesoría de Control interno	5	4	62	144	72
Dirección de Control Interno Disciplinario	6	5	58	140	65
Dirección de Gestión del Riesgo	3	6	53	140	79



- El 97 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: claridad del personal para hacerse comprender, durante el periodo del año 2022 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 3% se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 6245 calificaciones es porque cada uno de los 467 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

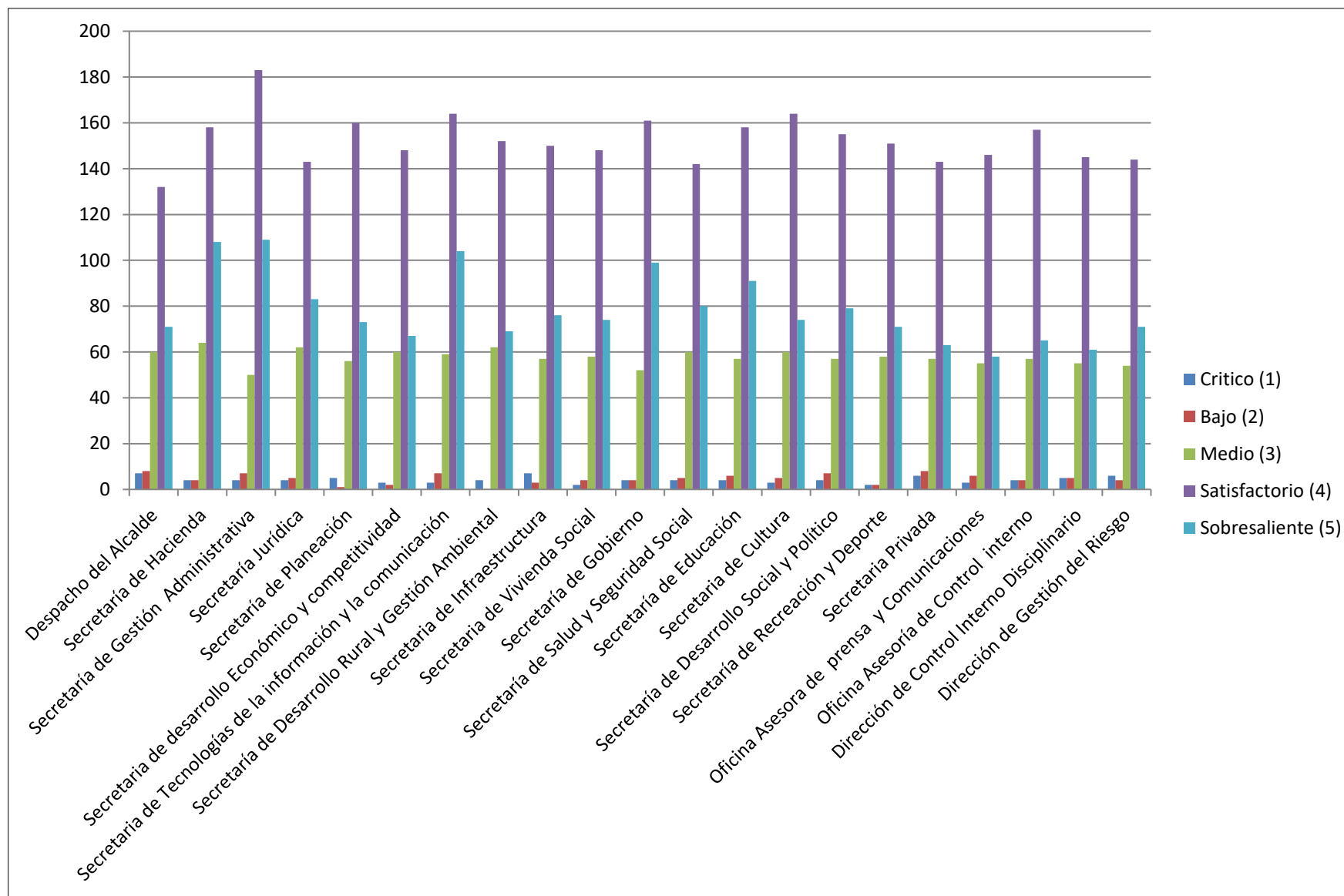
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	88	1	3	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	97	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1210	19		
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3204	51	97	Satisfacción
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	1646	26		
Total				6245	100		

Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que la calificación en general de toda la administración que le dieron los encuestados al aspecto: claridad del personal para hacerse comprender, se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

A continuación, se relacionan los resultados para cada dependencia:

ASPECTO: Claridad del personal para hacerse comprender.

DEPENDENCIA	Critico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	7	8	60	132	71
Secretaría de Hacienda	4	4	64	158	108
Secretaría de Gestión Administrativa	4	7	50	183	109
Secretaría Jurídica	4	5	62	143	83
Secretaría de Planeación	5	1	56	160	73
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	2	60	148	67
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	3	7	59	164	104
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	4	0	62	152	69
Secretaria de Infraestructura	7	3	57	150	76
Secretaria de Vivienda Social	2	4	58	148	74
Secretaría de Gobierno	4	4	52	161	99
Secretaría de Salud y Seguridad Social	4	5	60	142	80
Secretaría de Educación	4	6	57	158	91
Secretaria de Cultura	3	5	60	164	74
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	7	57	155	79
Secretaría de Recreación y Deporte	2	2	58	151	71
Secretaria Privada	6	8	57	143	63
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	3	6	55	146	58
Oficina Asesoría de Control interno	4	4	57	157	65
Dirección de Control Interno Disciplinario	5	5	55	145	61
Dirección de Gestión del Riesgo	6	4	54	144	71



- El 96 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: oportunidad de respuesta, durante el periodo del año 2022 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 4 % se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 6220 calificaciones es porque cada uno de los 467 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

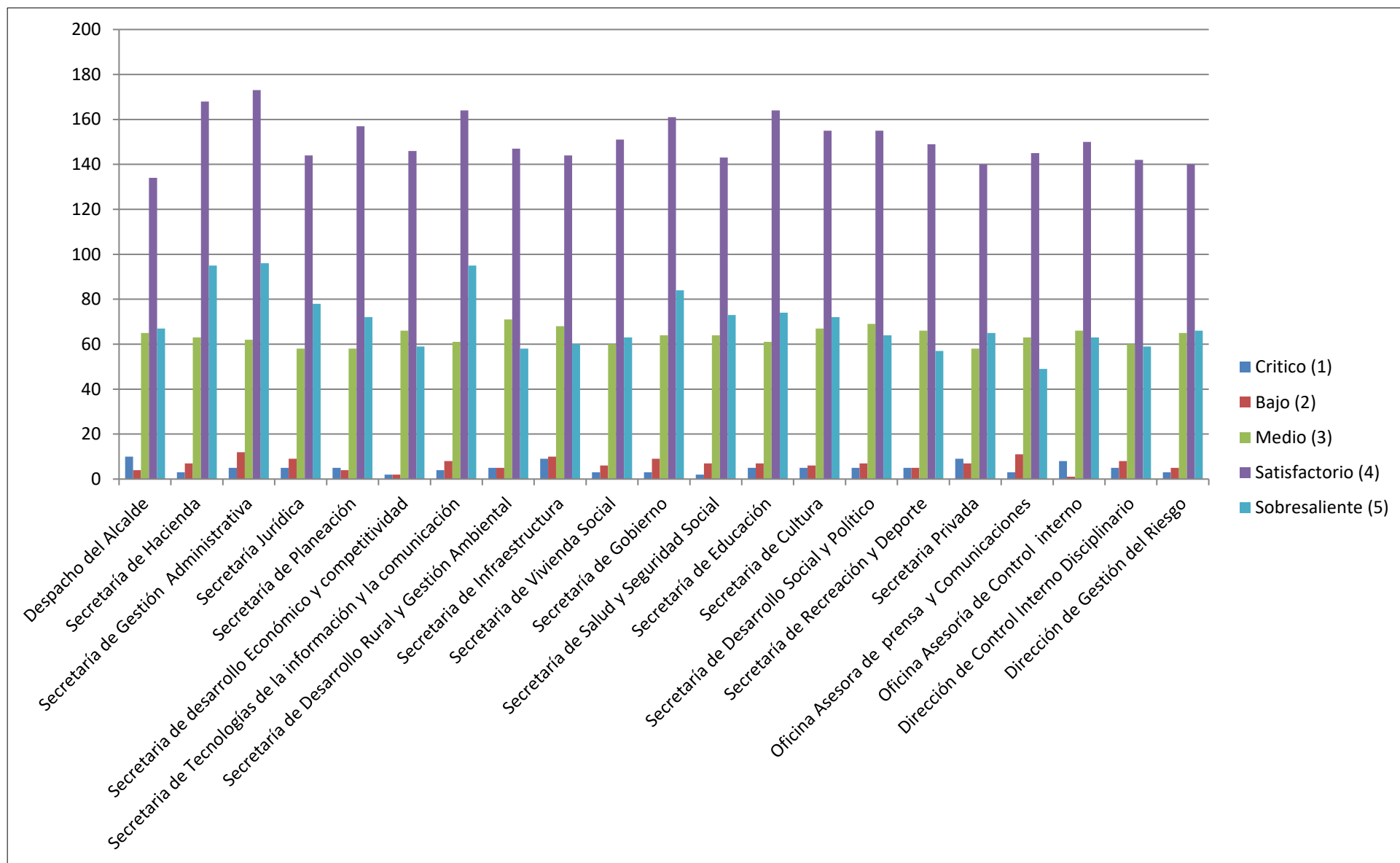
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	104	2	4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	140	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1335	21	96	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3172	51		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	1469	24		
			Total	6220	100		

Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que la calificación en general de toda la administración que le dieron los encuestados al aspecto: oportunidad de respuesta, se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

A continuación, se relacionan los resultados para cada dependencia:

ASPECTO: Oportunidad de respuesta.

DEPENDENCIA	Critico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	10	4	65	134	67
Secretaría de Hacienda	3	7	63	168	95
Secretaría de Gestión Administrativa	5	12	62	173	96
Secretaría Jurídica	5	9	58	144	78
Secretaría de Planeación	5	4	58	157	72
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	2	2	66	146	59
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	4	8	61	164	95
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	5	5	71	147	58
Secretaría de Infraestructura	9	10	68	144	60
Secretaría de Vivienda Social	3	6	60	151	63
Secretaría de Gobierno	3	9	64	161	84
Secretaría de Salud y Seguridad Social	2	7	64	143	73
Secretaría de Educación	5	7	61	164	74
Secretaría de Cultura	5	6	67	155	72
Secretaría de Desarrollo Social y Político	5	7	69	155	64
Secretaría de Recreación y Deporte	5	5	66	149	57
Secretaría Privada	9	7	58	140	65
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	3	11	63	145	49
Oficina Asesoría de Control interno	8	1	66	150	63
Dirección de Control Interno Disciplinario	5	8	60	142	59
Dirección de Gestión del Riesgo	3	5	65	140	66



- De las 467 encuestas obtenidas, se presentaron 147 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
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios	1
Capacitación a los funcionarios que atienden público	24
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia	14
Sensibilizar a los funcionarios en cuanto al trato con el público en general.	35
Mejorar la atención telefónica	1
Mejorar tiempos y términos de respuesta	21
Otros	51

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 manifestos del cliente interno y en la medida de nuestras posibilidades ajustando su redacción y ortografía, así:

Que cada día sean mejores
Contratar gente con don de servicio, gente que le guste trabajar, ame el servir a las personas
No es funcional, por la interacción de las dependencia
Mas empatía con los usuarios
Mayor responsabilidad y empeño por parte del personal de planta
Amabilidad y respeto siempre con cliente interno y externo
Estar dispuestos siempre
capacitaciones al personal
Trabajar en la empatía
Capacitaciones
QUE POR FAOR PONGAN PERSONAS CON BUENA ATENCION AL CLIENTE, Y QUE NO SEAN MALGENIADA... ES MUY DIFICIL EN ESTA ADMON RECIBIR BUEN TRATO Y PODER DAR SOLUCUON PRONTA A LO SOLICITADO, PORQUE NUNCA NADIE SABE NADA.
Que atiendan los procesos de forma oportuna en los términos de ley
Continuar prestando un buen servicio
capacitación para el personal en los temas que atiende cada dependencia, ejercer mayor control en el tiempo de repuesta que da cada funcionario a las peticiones
Capacitaciones en derechos de petición, respuesta y órganos de control- Estructura del estado de la función publica
CALIDAD HUMANA EN LA ATENCION.
Inmediatez en algunas decisiones
Que la gente sea más amable y menos prepotente

Capacitaciones
HACER MAYOR SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS QUE NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL PALACIO MUNICIPAL, PUES SE VUELVEN UNOS FORTINES POLITICOS Y SON MANEJADOS AL ANTOJO DEL DESPACHO. LA ADMINISTRACION NO SE DA CUENTA DE LOS ATROPEYOS CONTRA EL CLIENTE INTERNO DE ESTOS SECTORES EXTORNES
Brindar capacitaciones en cuanto a la atención al cliente
hay que saber información de cada una de las secciones de la alcaldía, esta encuesta como cliente interno no tiene respuesta veraces ya que el contratista no ha tocado las puertas de todas las secretarías
mucho personal nuevo que no conoce sus role y funciones deben de darle inducción
Orientar y capacitar mejor a los funcionarios que desempeñan funciones en cargos nuevos.
Crear un lugar mejor para trabajar: es necesario adecuar las instalaciones donde se trabaja, con espacios que sin duda les ayuden a incentivar la creatividad y sentirse plenamente cómodos.
Cuando se implementen procesos tecnológicos, mejorar la atención, las asesorías y el tiempo de respuesta.
MAYOR COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS
Mejorar el conocimiento de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo de manera interna, en los subprocesos.
Realizar solicitudes y responder las solicitudes en tiempos acordados
Algunos funcionarios del personal deben tener más humildad para tratar al cliente interno.
Mejorar la actitud de servicio de algunos funcionarios o contratistas, estamos para servir no para alimentar los egos personales
Seguir adelante con mas compromiso y capacitación permanente
el cambio parte de la mala imagen de la oficina de personal
Que se tenga en cuenta para las Secretarías que tienen la responsabilidad de procesos que conducen a toda la alcaldía en general que manejen conceptos unificados ,un solo criterio
recomendación saber escuchar antes de generar una respuesta
Disposición
Mejorar atención del cliente interno, he requerido información que no me ha sido suministrada por encontrarse ocupado el funcionario a cargo en actividades personales y se me quedó de llamar y nunca se hizo.
Ante todo la calidad y don del servicio que debe tener un buen servidor publico
Valorar más a los funcionarios de planta, protegerlos y hacerlos respetar; en ocasiones la misma administración nos hace ver como delincuentes, nos dan la espalda ante una queja o dificultad no hay un respaldo o apoyo jurídico por el contrario uno se siente juzgado por el mismo patrono sin que este haga bien los procedimientos.
CAPACITACIONES EN ATENCION AL CLIENTE
Agilidad e idoneidad en la contratación, con el fin de tener siempre personal suficiente para dar trámite y respuesta oportuna a los requerimientos. Más personal de carrera, los cuales tienen las capacidades y competencias para ocupar un cargo público.
Capacitaciones al personal de lo que maneja cada oficina, ya que se ve constantemente como los funcionarios de cada dependencia desconocen que manejan y que tramites realizan.
Muchos contratistas desconocen sus roles en cada Secretaría, razón por el cual, no hay una optima atención y respuestas a las solicitudes realizadas, de igual forma, no hay compromiso en las oficinas, los contratistas solo están para llenar espacios y pasar informes, sin ningún valor agregado al objeto contractual, que se refleje en la misión de la Administración municipal
Capacitaciones sobre las funciones que realizan cada uno de los procesos.
CANALES DE INFORMACION VIRTUALES
Personal de atención al ciudadano más capacitado, con vocación de servicio, con habilidades de comunicación y mejor presentación personal puesto son la imagen de la entidad

mas talleres formativos en ética y valores
Capacitación
Dar respuesta oportuna a los requerimiento de los usuarios
Capacitación en servicio al cliente
QUE SE DE UNA OPORTUNA ATENCIAON.
para mi estuvo bueno el servicio recibido por parte del personal de la secretaria
me abstengo mejor
CAMBIO DE PERSONAL Y MEJOR ATENCION Y QUE SE VEA EL TRABAJO
Sentido de pertenencia, no mezclar diferencias personales, con las laborales, actuar con transparencia, diligencia y eficacia.
que los sistemas de atención sean más cómodos para los usuarios
Tener más disposición al momento de la visita y prontitud en la respuesta
MÉRITO EN LOS FUNCIONARIOS O CONTRATISTAS QUE DESARROLLEN LOS PROCESOS Y GESTIONES - DEBE HABER IDONEIDAD QUE PERMITA RESPUESTAS OPORTUNAS Y TAMBIÉN ADECUADAS.
se debería tener mayor claridad de los respectivos procesos al interior de cada secretaria
Actitud de servicio
Mejorar la atención
Debe de haber más sentido de pertenencia de algunos funcionarios y contratistas de la admón.
DAR UNA RESPUESTA ADECUADA, OPORTUNA Y EFICAZ(NO HACER VOLVER AL CIUDADANO VARIAS VECES PARA HACER UN SOLO TRAMITE)
PERSONAS CON EXPERIENCIAS
Desconocimiento de las funciones en las dependencias. - recomiendo socializar en toda la alcaldía a contratistas y nombrados en provisionalidad manual de funciones y régimen político y municipal.
Mejorar la comunicación interna
Tener personas con buena actitud
BRINDAR CAPACITACIONES AL PERSONAL PARA LA ATENCIÓN AL PERSONAL TANTO INTERNO COMO EXTERNO
Optimizar los tiempos de respuesta Fomentar una atención más empática y humanizada Revisar equilibrio de cargas laborales
Mejorar en la atención por parte de varios de los funcionarios. Poco diligentes.
Seguir trabajando para que el cliente se sienta satisfecho y bien atendido.
Mas compromiso y empatía
Hay funciones de contratistas que son muy importantes pero como ellos no cumplen horario y trabajan en casa, en algunas ocasiones no se puede hacer la gestión requerida hasta cuando el funcionario este porque no hay otra persona que lo reemplace y solucione la inquietud de cliente interno.
Rapidez y eficiencia a la hora de dar solución a los requerimientos.
mas personal con conocimiento suficiente
Mayor pro actividad y habilidad para interpretar a cargo de quién administrativamente hablando se encuentran a cargo los procesos.
Se evidencia que la administración ha mejorado su atención tanto al cliente interno como el externo. La invitación es a seguir trabajando duro todos juntos.
QUE RESPONDAN LAS SOLICITUDES ASI SU RESPUESTA SEA NEGATIVA.
Mejorar la respuesta a PQRS
MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO
Mejorar los tiempos de respuesta y que sean claros.

Ser más amables
Mayor capacidad en atención al usuario, con calidad humana y ante todo disponibilidad de explicar.
mantener el compromiso y sentido de pertenencia
mejor colaboración en los tramites oportuno y no dejarlo esperando
Escuchar a los funcionarios y contratistas
Apropiar al servidor público en su función de servicio, inspirar a una cultura de reciprocidad donde todos trabajan en equipo orientados, con conocimiento hacia los mismos objetivos.
MAS CAPACITACIONES EN PRO DE MEJORAR LA ATENCION AL PUBLICO
La alcaldía cuenta con muchos contratistas y son líderes de procesos, cuando son requeridos o se necesita para consultas no se encuentran en las oficinas por ser contratistas
Incentivar sentido pertenencia frente a la Institución
ME PARECE QUE EXISTE UN BURN SERVICIO AL CLIENTE INTERNO
Mejorar los tiempos de respuesta.
Hacerle seguimiento a los procesos
MAYOR CORDIALIDAD A LA HORA DE ATENDER AL CIUDADANO
Continuidad del personal en los cargos para fortalecer los procesos
La alta rotación de contratistas retrasa los procesos de atención y tramites, hay funciones que están a cargo de contratistas y hay que esperar a que lleguen al puesto de trabajo para darle tramite y/o solución, necesitamos mayor personal de planta o que sea el personal de planta quienes tengan a cargo funciones prioritarias.
Muy agradecida con todos los jefes y compañeros con quienes he tenido contacto
Que los funcionarios tengan mejor actitud de servicio con los ciudadanos
Calificar el tiempo de respuesta en días que es aceptable, que es deficiente de acuerdo a los tiempos establecidos sobre todo en los casos para responder a las autoridades de control
ES NECESARIO MEJORAR LA ATENCION TELEFONICA, DISPONER DE UN CALL CENTER QUE SEPA DIRECCIONAR LAS LLAMADAS
Tener más comprensión con el cliente sin sulfurarse
mas capacitaciones
Hacerle Entender a los funcionarios y contratistas la razón del ser de el servicio público y que cuando se acude a estos despachos es para que soluciones los problemas, o por lo menos den alternativas frente a los mismos, de manera amable, ágil y oportuna.
Sería muy importante acceder a un archivo digital que le permita a uno como contratista conocer el nombre, número de celular y actividad que realiza en cada dependencia, de todo el equipo humano, para de manera más eficiente dirigirse a quien se requiera desde las diferentes actividades que realizamos.
LA PREGUNTAS DEBERIAN SER MAS CLARAS
Más calidad humana y empatía frente a los clientes externos y frente a los internos compañeros de trabajo
más celeridad en algunos procesos
total compromiso para la eficiencia
ampliar canales de respuesta
tratar de agilizar la remisión de información entre secretarías y más cuando se trata de seguimiento a las PP. muchas veces no envían información oportuna y se olvidan que somos una sola entidad
Que las indicaciones internas (órdenes o directrices) sean más concretas para no generar divisiones o situaciones afines.
que las personas que atienden, estén informadas de los aspectos fundamentales

Orientar al cliente externo, porque después de la pandemia hay muy mala atención
trabajar en la empatía
Excelente labor
Se recomienda la realización de capacitaciones e atención al cliente al personal interno
Que tengan en cuenta a los funcionarios externos de la Alcaldía
Agilidad en los procesos y consultas, mejorar la atención al cliente temas sencillos como responder un saludo , mirar a los ojos cuando nos hablan, ser equitativos y disfrutar de los mismos beneficios como las jornadas laborales especiales entre otros.
Tener más disposición del personal que atienda y saber más de los temas requeridos en cada dependencia.
LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE ATIENDEN PUBLICO Y QUE HACEN PARTE DE LA ACCION MISIONAL NODEBEN ESTAR BAJO LA RESPONSABILIDAD DE CONTRATISTAS SINO DE FUNCIONARIOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA
que la respuesta dada a los clientes internos sean mas rápidas... esas gestiones no son para nosotros... son para la comunidad
Recomendaciones no porque todo me ha salido muy bien
todo muy bien
QUE LOS OFICIOS QUE TENGAN QUE ENTREGAR ALGUNAS DEPENDENCIAS NO LOS DEMOREN TANTO.
Mejorar algunos procesos - mejora el servicio al cliente.
que contesten los oficios
Que los funcionarios aunque tienen el conocimiento que las demás dependencias tengan la capacidad de transmitir ese conocimiento no pensando desde el plano personal, sino por un bien común de trabajo en equipo y para que todos los procesos fluyan mejor, y que las plataformas funcionen de una mejor manera, y que puedan proporcionar los medios e implementos como lo es la papelería para poder dar las respuestas con mucha más agilidad y prontitud de cada una de las dependencias.
Contar con más personal, para satisfacción al cliente.
Contacto visual con los usuarios
IMPLEMENTAR MÁS CANALES DE COMUNICACIÓN
mejorar la atención
Que los contratistas que vienen por alianza política en realidad trabajen, porque las labores que no realizan en su cargo recaen en los hombros de aquellos que si realizamos nuestro trabajo.
Para que el servicio mejore, se deberá atender con RESPETO a cada uno de los funcionarios sin ningún tipo de distinción.
Tener personas adecuadas para este tema
Procurara por dar respuestas más completas, con mejor contenido y de manera más oportuna.
que haya funcionarios seriamente comprometidos con la labor que realizan, lo que se observa es que la mayoría son contratistas y no tienen pertenencia por la institución
Se debe mejorar más la comunicación entre la alcaldía y la secretaria de cultura
Informar o solicitar algún documento o evento con tiempo y claridad
respuesta clara y oportuna en los tiempos establecidos
mejorar la oportunidad de respuestas al cliente interno
Sería bueno que las oficinas que tienen teléfonos, contestaran, hay veces no contestan.
Mas capacitación
A veces se nota negligencia y falta de compromiso
Entender que somos lo que dice la encuesta, cliente, merecemos respeto y apoyo, eso empieza por casa
Siempre es importante tratar con respeto al otro

Pueden realizarse capacitaciones frecuentes en temas generales de servicio al cliente, manejo de corporalidad y voz, Lenguaje, vocabulario, imagen y presentación personal y actitud. Mínimo cada 3 meses por la alta rotación del personal.

DAR MAYOR CAPACITACIÓN

CONCLUSIONES:

- La gestión de la administración del Municipio de Pereira con relación a los 4 aspectos evaluados, obtuvo una calificación promedio de 5 para el año 2022 por parte del cliente interno, lo que le da el concepto de SOBRESALIENTE, con un ponderado del 96 %, teniendo una disminución del 0.5% con relación al año 2021 donde se obtuvo un ponderado del 96.5%.
- 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 interno, capacitando e implementando acciones de mejora donde se tenga prioridad no solo por el cliente externo sino también por el interno que representa la misma importancia y donde se sensibilice al funcionario con relación al trato con el público en general.
- La administración municipal debe velar porque la atención al usuario en todos los canales que tiene dispuestos sea óptima, oportuna y veraz, mejorando aquellos donde presente falencias y estos objetivos no sean alcanzados.