



MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2015

Realización: Julio – Agosto 2015

Tabulación: Agosto 2015

INTRODUCCION:

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

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

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

OBJETIVO:

Aplicar la encuesta semestral para medir el nivel de satisfacción de los clientes **externos** del Municipio de Pereira, calificar los servicios prestados por los equipos de trabajo, valorar las buenas experiencias y analizar son las falencias y necesidades de nuestros procesos para el **primer** semestre de **2015**.

METODOLOGÍA

Para la medición de la satisfacción de los usuarios en el **primer** semestre de **2015** se siguieron las siguientes etapas.

Aplicación de la encuesta:



La encuestas de satisfacción al cliente interno normalizada en el SGC, se aplican en el **primer** semestre de **2015** a fin de que haya referenciación para ambos periodos que permitan emitir conclusiones sobre la vigencia y comprende las siguientes partes:

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

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

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

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

3. **Sugerencias y recomendaciones:** La numeración de las Sugerencias y recomendaciones no está ligada al número de cada encuesta sino que obedecen al orden en que se presentaron para conservar la anonimidad del manifestante. Como tal, estas sugerencias y recomendaciones son apreciaciones que tiene cada encuestado respecto de aspectos que considera que la administración debe evaluar, reevaluar, recibir con temperancia y respeto, sin posiciones defensivas para generar los planes de mejoramiento o acciones correctivas a que haya lugar. Para elevar sugerencias o recomendaciones no se requiere de un conocimiento especificado sino una apreciación sobre el “deber ser” de la administración quien las recibe como aportes para el mejoramiento.



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

No Dep	Aplicación Encuestas Cliente Externo 2015 semestre 1	Encuestas Aplicadas
	DEPENDENCIAS	
1	Desp: ALCALDE	17
1,1	As: Privada	0
1,2	As: Control Interno	0
1,3	Of As: Comunicaciones	0
	Oficina Gestión Social - Primera Dama	0
	Comunidades	0
	Salon de Encuentro Ciudadano	0
2	Sec: PLANEACIÓN	16
3	Sec: EDUCACIÓN	31
4	Sec: SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	4
5	Sec: GOBIERNO	36
6	Sec: DESARROLLO RURAL	7
7	Sec: INFRAESTRUCTURA	27
8	Sec: DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO	33
9	Sec: RECREACIÓN Y DEPORTES	8
10	Sec: HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS	28
11	Sec: DESARROLLO ADMINISTRATIVO	18
12	Sec: JURÍDICA	9
13	Sec: GESTIÓN INMOBILIARIA	16
	Otras (no especificadas por el encuestado)	0
	Total	250

Aplicación de la encuesta:

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

Las **250** encuestas están distribuidas por género así:

Genero	Encuestas calificadas	Promedio
Femenino	117	46,80
Masculino	133	53,20
Total	250	100,00

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



Sector Residencial	Encuestas calificadas	Promedio
Urbano	212	84,80
Rural	38	15,20
Total	250	100,00

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

Escolaridad	Encuestas calificadas	Promedio
Ninguno	14	5,60
Primaria	34	13,60
Secundaria	101	40,40
Superior	101	40,40
Total	250	100,00

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

Medio	Encuestas calificadas	Promedio
Visita Personal	141	56,40
Electrónico	21	8,40
Telefónico	27	10,80
Escrito	61	24,40
Total	250	100,00

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

1. El **94.80%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la **gestión de la Administración Municipal** de Pereira durante el **primer** semestre de **2015** (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 5.20% considera nuestra gestión en nivel insatisfactorio.

Valores de calificación Promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		Encuestas calificadas	promedio	ponderado	Nivel
	Rangos	Niveles				
<2	<40	Crítico	3	1,20	5,20	INSATISFACCION
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	10	4,00		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	76	30,40	94,80	SATISFACCION
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	111	44,40		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	50	20,00		
		Total	250	100,00		



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

El **98.18%** de la población encuestada se encuentra **satisfecha** con la gestión de la Administración Municipal de Pereira durante el segundo semestre de 2013 (sumatoria de niveles aceptable, satisfactorio y muy satisfactorio), solo el 1,34% calificó los aspectos en niveles de deficiente o insuficiente.

Aspectos / Calificación	Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada	Organización y aseo de las instalaciones	Presentación personal de los funcionarios	Cortesía y modales de quien le atendió	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado	Asesoría y atención recibida en la oficina	Agilidad para entregar respuesta definitiva	Satisfacción general sobre el servicio	promedio	ponderado	Nivel
No Encuestas: Deficiente (1)	0	0	0	0	0	1	1	1			
%	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,63	0,63	0,63	0,24	1,34	INSATISFACCIÓN
No Encuestas: Insuficiente (2)	3	2	2	2	1	1	2	1			
%	1,90	1,27	1,27	1,27	0,63	0,63	1,27	0,63	1,11		
No Encuestas: Aceptable (3)	14	14	14	16	17	17	23	19			
%	8,86	8,86	8,86	10,13	10,76	10,76	14,56	12,03	10,60		
No Encuestas: Satisfactorio (4)	39	46	40	40	36	37	36	36			
%	24,68	29,11	25,32	25,32	22,78	23,42	22,78	22,78	24,53		
No Encuestas: Muy Satisfactorio (5)	101	95	101	99	103	101	96	101			
%	63,92	60,13	63,92	62,66	65,19	63,92	60,76	63,92	63,05	98,18	SATISFACCIÓN
No Encuestas NO RESPONDIDAS	1	1	1	1	1	1	0	0			
%	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,63	0,00	0,00	0,47		
Totales	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00			

Al ponderar los resultados de la gestión de la Administración y los aspectos calificados por parte del cliente externo, encontramos que la calificación promedio es de **96.46%**, que según los niveles del DNP, lo cual aporta un nivel **SOBRESALIENTE**.

3. Sugerencias y recomendaciones: En la aplicación de **250** encuestas de satisfacción al cliente externo, se presentaron **119** sugerencias y recomendaciones que fueron clasificadas según la autoridad competente y el aspecto, para ser puestas en conocimiento del proceso de Direccionamiento Estratégico a fin de ser analizadas en las instancias pertinentes y se produzcan los planes de acción, acciones de preventivas o correctivas del caso, así:



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

Aspecto relacionado	Cantidad
Satisfacción general sobre el servicio.	61
Agilidad para entregar respuesta definitiva.	16
Asesoría y atención recibida en la oficina.	14
Cortesía y modales de quien le atendió.	11
Organización y aseo de las instalaciones.	8
Conocimiento del personal sobre el asunto consultado.	7
Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada.	1
Presentación personal de los funcionarios.	1
Total Sugerencias y Recomendaciones	119

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

Nro	Sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio al cliente externo	Dependencia relacionada	Aspecto relacionado
61	Excelente servicio del Chat Interactivo	Administrativo	Satisfacción General sobre el servicio
62	Que estas mediciones (servicio al cliente) se hagan con encuesta virtual	Administrativo	Satisfacción General sobre el servicio
73	Que haya servicio de mensajería para entregar los oficios de la DOPAD	Administrativo	Agilidad para entregar respuesta definitiva
79	El espacio de Trabajo afecta la disposición para prestar el servicio	Administrativo	Organización y Aseo de las instalaciones
75	Los servidores públicos y contratistas deben tener uniformidad al vestir y usar ropa elegante	Administrativo	Presentación personal sobre el asunto consultado
42	Todas las personas de Control Interno, debían estar nombradas en propiedad	Alcaldía	Satisfacción General sobre el servicio
80	El despacho de la primera dama nunca funciona	Alcaldía	Satisfacción General sobre el servicio
95	Puerto Caldas necesita mas presencia institucional a la Alcaldía de Pereira	Alcaldía	Satisfacción General sobre el servicio
101	Que funcione la oficina de la primera dama, nunca está operando	Alcaldía	Satisfacción General sobre el servicio
50	La espera es eterna para ser atendido en comunidades	Alcaldía	Agilidad para entregar respuesta definitiva



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

86	Mucho tiempo de espera en asesoría privada	Alcaldía	Agilidad para entregar respuesta definitiva
63	Ojala el Alcalde estuviera mas presente con las comunidades	Alcaldía	Asesoría y Atención recibida en la oficina
64	Que los secretarios de despacho mantengan agenda comunitaria	Alcaldía	Asesoría y Atención recibida en la oficina
112	Mejor mantenimiento de la pagina WEB y portal tributario	Alcaldía	Asesoría y Atención recibida en la oficina
38	Alcalde no visita las comunidades veredales	Asesoría Privada	Asesoría y Atención recibida en la oficina
35	Actualizar vinculos de busqueda en la WEB	Comunicaciones	Asesoría y Atención recibida en la oficina
54	Mantener las vías activas	Deportes	Satisfacción General sobre el servicio
55	Volver a reactivar actividades deportivas en la Villa Olimpoca, Obelisco y Plaza Risaralda	Deportes	Satisfacción General sobre el servicio
84	Fortalecer actividades deportivas en el sector rural	Deportes	Satisfacción General sobre el servicio
5	Que no tengamos que comprar poliza para contratos de un mes	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
6	No estoy de acuerdo con el papeleo que hay que llevar en cada contrato.	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
7	No estoy de acuerdo con la poliza de cumplimiento que nos hacen comprar	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
8	Años laborando como contratistas y no se acuerdan de uno para hacer un nombramiento	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
11	Ubicación concreta de las citas asignadas.	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
15	Contratar al personal necesario para una atención mas rapida y efectiva	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
27	Los funcionarios no cumplen con los horarios estrictos de llegada de atención y salida. Eso me parece una grosería	Educación	Satisfacción General sobre el servicio
12	Entrega de documetos mas agil, en menos tiempo	Educación	Agilidad para entregar respuesta definitiva
16	Mejorar la comunicación por vía telefónica	Educación	Agilidad para entregar respuesta definitiva
21	Que se facilite para pedir citas	Educación	Agilidad para entregar respuesta definitiva
26	Los funcionarios toman mucho tiempo en facebook, celular y las colas de usuarios esperando	Educación	Agilidad para entregar respuesta definitiva



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

32	Certificaciones "ON LINE"	Educación	Agilidad para entregar respuesta definitiva
3	Mejorar la atención en cuanto los horarios laborales, pues hay funcionarios que solo atienden en la mañana o en la tarde, y para quienes trabajamos nos resulta dispendioso, inclusive, recurrimos a permisos	Educación	Asesoría y Atención recibida en la oficina
9	Ampliar los horarios de atención	Educación	Asesoría y Atención recibida en la oficina
29	Los funcionarios no cumplen el horario	Educación	Asesoría y Atención recibida en la oficina
34	Que no se peguen al celular y los visitantes en espera	Educación	Asesoría y Atención recibida en la oficina
1	Que tengan mas calidad humana para atender los visitantes	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
4	Que los funcionarios sean mas cordiales	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
17	Los funcionarios tengan mas atención con el cliente	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
18	Los señores de nomina sean mas atentos	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
19	Se despeguen un poco del celular en horas de trabajo	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
20	Que los funcionarios públicos tengan relaciones humanas	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
23	Mejorar cortesía y amabilidad	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
24	Hacer una secretaría mas humana	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
30	Los funcionarios son muy groseros para atender al público	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
33	Que los funcionarios sean mas atentos para atender público	Educación	Cortesía y modales de quien le atendió
10	Buzon de sugerencias en educación	Educación	Organización y Aseo de las instalaciones
2	Que den una orientación exacta	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
13	Responsabilidad de todos los mandos superiores para poder exigir buen cumplimiento a sus subordinados	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
14	Capacitación constante al personal	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

22	Que no manden al cliente a pasear por todas las dependencias	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
25	Entregar una información clara	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
28	Entregar una información correcta	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
31	Que los que hacen de porteros y manejan trámites los conozcan e informen sobre ello "si me pregunta se lo digo, si no me pregunta no se lo digo, aunque usted lo necesite". Sucede esto con el portero de nómina	Educación	Conocimiento del personal sobre el asunto consultado
41	Esos desalojos nunca se hacen efectivos	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
45	Que sean efectivos los derechos del consumidor	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
56	No entiendo para que esos controladores en la calle (Espacio Público) si no molestan sino a unos vendedores y a los amigos no les dicen nada.	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
88	No existe control urbanístico en Pereira	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
93	No existe control para las ventas ambulantes en Pereira	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
103	Que no vuelvan a restringir el parrillero hombre para estudiantes o personas del sector rural	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
104	Que no vuelvan a imponer la restricción del parrillero hombre para los estudiantes	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
105	Me sancionaron por envidia de los vecinos en Control Físico	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
113	No hay control para vendedores ambulantes ni estacionarios	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
114	Que se retiren los ambulantes de las esquinas que obstaculizan la visibilidad y el tráfico (vehicular y peatonal)	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
115	Que rehabiliten los bazares populares.	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
118	Que en Control Físico realmente muestren actividades que desarrollan	Gobierno	Satisfacción General sobre el servicio
52	El trámite de certificado de vecindad es muy engorroso	Gobierno	Agilidad para entregar respuesta definitiva
59	Que demora para que realicen las visitas de DOPAD	Gobierno	Agilidad para entregar respuesta definitiva



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

108	Mucha demora para hacer un denuncia en inspecciones	Gobierno	Agilidad para entregar respuesta definitiva
111	Demoran mucho las visitas de la DOPAD	Gobierno	Agilidad para entregar respuesta definitiva
44	Que mejoren los asesores de la Casa del Consumidor.	Gobierno	Asesoría y Atención recibida en la oficina
57	Que respete la agenda del Secretario de Gobierno	Gobierno	Asesoría y Atención recibida en la oficina
119	Que contesten los telefonos y oficios que se envíen a control físico	Gobierno	Asesoría y Atención recibida en la oficina
109	Que pongan mas silletería en la UPPV	Gobierno	Organización y Aseo de las instalaciones
89	El portal tributario se cae mucho	Hacienda	Satisfacción General sobre el servicio
97	Que revisen bien la estratificación antes de facturar predial	Hacienda	Satisfacción General sobre el servicio
98	Que revisen antes de enviar los cobros coactivos porque se equivocan y toca venir a indisponerse y perder el tiempo.	Hacienda	Satisfacción General sobre el servicio
99	No comparto el cobro de la valorización	Hacienda	Satisfacción General sobre el servicio
83	El portal tributario es una gran herramienta, pero en ocasiones es inoperante e inestable	Hacienda	Agilidad para entregar respuesta definitiva
36	Que arreglen las vías	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
40	Mejorar las vías secundarias	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
46	Que primero cumplan con las obras y luego cobren la valorización	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
69	Esta administración ha dejado deteriorar las vías y no las pavimenta	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
71	Bueno el proceso de rocería de las vías rurales	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
81	Dicen en infraestructura que no hay obras por autogestión comunitaria, quien responde por eso?	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
87	Que cobren la valorización cuando las obras estén terminadas	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
91	Que haya una programación para el mantenimiento de vías en las veredas y proyectos de pavimentación para ellas	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
96	Ha mejorado mucho el proceso de poda, pero no hay que bajar la guardia	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

100	Que inviertan nuestros impuestos en mejorar la movilidad	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
102	Pereira se quedó sin movilidad por falta de vías	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
106	No al cobro de valorización	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
117	Que los obreros dejen la pereza y trabajen con juicio	Infraestructura	Satisfacción General sobre el servicio
60	Quien controla que los trabajadores del Municipio cumplan con su actividad de mejoramiento y mantenimiento de los colegios. Vagan demasiado y no se les puede decir nada	Infraestructura	Agilidad para entregar respuesta definitiva
107	Telefónicamente no resuelven nada en valorización	Infraestructura	Agilidad para entregar respuesta definitiva
37	Muy abandonada la sede de la UPPV	Infraestructura	Organización y Aseo de las instalaciones
47	Que terminen la adecuación de la UPPV	Infraestructura	Organización y Aseo de las instalaciones
51	Que se programe y publique el cronograma de parques y arborización	Infraestructura	Organización y Aseo de las instalaciones
78	En el abandono total, sin mantenimiento está la UPPV y llevan años en el mismo estado	Infraestructura	Organización y Aseo de las instalaciones
65	Nunca hubo mejoramiento de vivienda para rurales	Inmobiliaria	Satisfacción General sobre el servicio
92	Pocos cupos para viviendas gratis	Inmobiliaria	Satisfacción General sobre el servicio
110	La legalización de predios rurales no avanza	Inmobiliaria	Satisfacción General sobre el servicio
116	Toca venir aca para que lo atiendan a uno porque por telefono es imposible (Gestión inmobiliaria)	Inmobiliaria	Agilidad para entregar respuesta definitiva
74	La actitud de los abogados de Jurídica deja mucho que desear por su arrogancia	Jurídica	Cortesía y modales de quien le atendió
68	Excelente trabajo del SIGPER	Planeación	Satisfacción General sobre el servicio
76	Pereira ha avanzado mucho en georeferenciación	Planeación	Satisfacción General sobre el servicio
58	Excelente asesoría de los contratistas de Desarrollo Territorial	Planeación	Asesoría y Atención recibida en la oficina
53	Muy bien la iniciativa del banco de las oportunidades	Rural	Satisfacción General sobre el servicio
48	Ha mejorado mucho el servicio de salud en Pereira por la Secretaría de Salud	Salud	Satisfacción General sobre el servicio



SECRETARIA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

-2-

43	No hay políticas claras para la diversidad etnica	Social	Satisfacción General sobre el servicio
66	Mas cupos para adulto mayor	Social	Satisfacción General sobre el servicio
67	Mayor difusión de actividades de diversidad	Social	Satisfacción General sobre el servicio
70	Excelentes las actividades de éste año para la Diversidad Sexual	Social	Satisfacción General sobre el servicio
77	Que se difunda que se hace con los habitantes de calle	Social	Satisfacción General sobre el servicio
82	Todo lo centralizan en población vulnerable y eso empobrece a la ciudad	Social	Satisfacción General sobre el servicio
85	No mejoran el servicio telefónico en familias en acción	Social	Satisfacción General sobre el servicio
90	Nunca está el contratista de Diversidad Sexual de nombre JORGE	Social	Satisfacción General sobre el servicio
94	Muy bien el proyecto de habitante de calle, deben hacer mas difusión de ese trqabajo	Social	Satisfacción General sobre el servicio
49	No se difunden los programas o acciones para migrantes	Social	Asesoría y Atención recibida en la oficina
39	Sala de espera para adultos mayores en las dependencias	Social	Organización y Aseo de las instalaciones
72	Acceso para discapacitados en el CAM de Cuba	Social	Facilidad de ubicación y acceso a las instalaciones

CONCLUSIONES:

1. El ponderado: **96.46%** sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción **SOBRESALIENTE** para el cliente externo durante el **primer** semestre de **2015**, cumpliendo y superando los indicadores de la Matriz de Objetivos de Calidad.
2. No obstante, Servicio al Cliente insiste en la necesidad de que las dependencias formulen generar acciones preventivas, correctivas y de mejora, así como ajustes a los planes de acción con sustento en las presentes sugerencias y recomendaciones dictadas por los clientes externos, a fin de que se mejore la prestación de los servicios y la percepción de la clientela sobre la gestión institucional.
3. Las dependencias del municipio deben promocionar y divulgar sus planes, programas, proyectos, así como el desarrollar y ejecución de las acciones legales e implícitas en el Plan de Desarrollo, de modo que se visualice el cumplimiento de los indicadores sectoriales y de gestión a su cargo.



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

4. Las sugerencias y recomendaciones propuestas, deben asumirse como insumos para la elaboración del diagnóstico de necesidades de la comunidad y la reformulación de las estrategias y actividades del Plan de Desarrollo y Planes de Acción Institucionales.
5. Las autoridades deben planificar y disponer los recursos (humanos, físicos y tecnológicos) necesarios de cada área para el adecuado desarrollo de sus funciones, ofreciendo comodidad a los clientes, sobre todo en las sedes externas.
6. Deben realizarse acciones para que los servidores públicos y los contratistas al servicio del municipio conozcan en integralidad la administración, sus dependencias y competencias de modo que aporten información clara y oportuna ya que el cliente externo cada vez conoce mas sus derechos, tiene una visión mas critica sobre la entidad, de modo que debemos avanzar en la solución de sus expectativas.
7. La administración debe preocuparse por las que las actividades MISIONALES (de cara a la ciudadanía), no solo se ejecuten conforme a los principios de la función administrativa, sino que tengan difusión y publicidad en los medios dispuesto para tal fin.
8. Las autoridades deben garantizar mejoramiento en el trato hacia el cliente externo y la respuesta oportuna y concreta a lo solicitado.
9. Servicio al Cliente, gracias al apoyo de Subsecretaría de Informática, no solo es pionera en el uso de los canales NO presenciales de atención al ciudadano (teléfono, correo electronico, chat interactivo, sino que materializa la estrategia de uso racional de los recursos físicos y la maximización de las TIC's
10. Desde Julio de 2013, Servicio al Cliente ha implementado estadísticas que determinan el nivel de usuarios atendidos en el Centro de Atención y Orientación para determinar una cantidad promedio de encuestas a ser aplicadas en los semestres siguientes.

JESUS MARIA HERNANDEZ CRUZ
Secretario de Desarrollo Administrativo

SAMUEL VELEZ RIVERA
Profesional Especializado
Servicio al Cliente

Elaboró: Samuel Vélez Rivera/29-00



Piso 4 Tel: (9)3248040 Fax 3248243