

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

PERIODO 2020

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 2020.

METODOLOGIA:

Para la medición de satisfacción del cliente externo del municipio de Pereira vigencia 2020, se aplicó una encuesta virtual a través de la aplicación Google Forms, la cual estuvo disponible durante el mes de diciembre, tiempo en el cual se socializó el enlace a través de los medios virtuales disponibles.

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. Calificación de la dependencia mas frecuentada por el cliente externo, 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 al usuario en general.
Crear conciencia de servicio a los funcionarios.
Reconocimientos.
Herramientas tecnológicas de fácil acceso y manejo.
Mejoramiento de la respuesta al usuario.
Mejorar atención telefónica.
Mejorar los procedimientos de encuesta en el SISBEN.
Otros

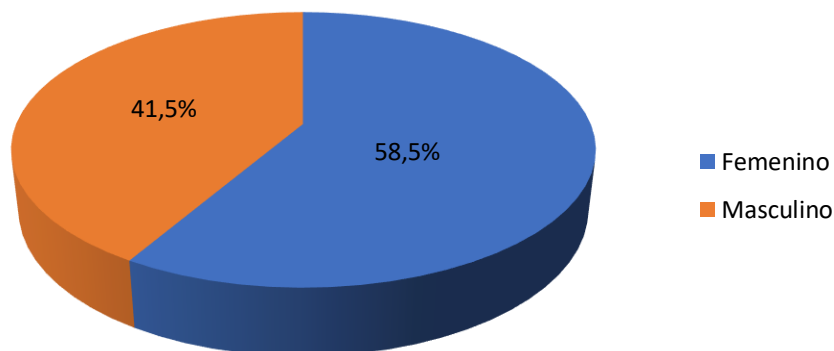
RESULTADO DE LA ENCUESTA:

Dado a la situación mundial actual a causa del Covid-19 y a las medidas de prevención adoptadas, tal como se describe en la metodología, esta encuesta se realizó de manera virtual recopilándose un total de 224.

- Las 224 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	131	58,5
Masculino	93	41,5
Total	224	100

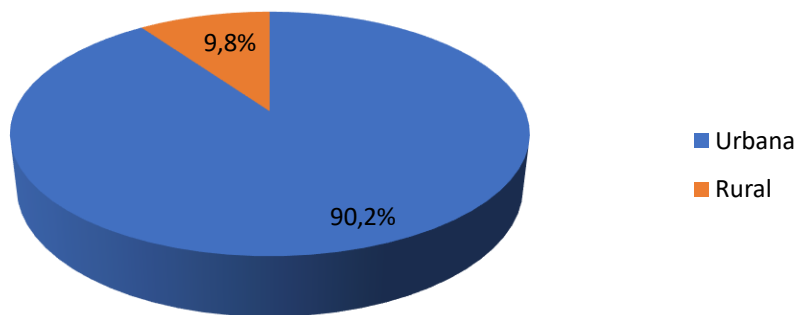
Porcentaje de encuestados por sexo



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

SECTOR DE RESIDENCIA	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Urbana	202	90,2
Rural	22	9,8
Total	224	100

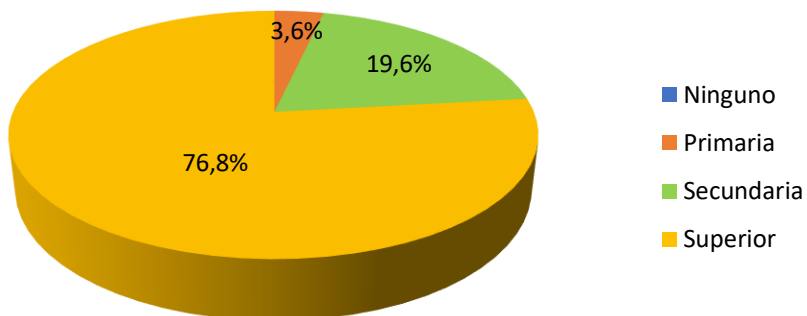
Porcentaje de encuestados por sector de residencia



- La formación académica de los encuestados es la siguiente:

NIVEL DE ESCOLARIDAD	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Ninguno	0	0
Primaria	8	3,6
Secundaria	44	19,6
Superior	172	76,8
Total	224	100

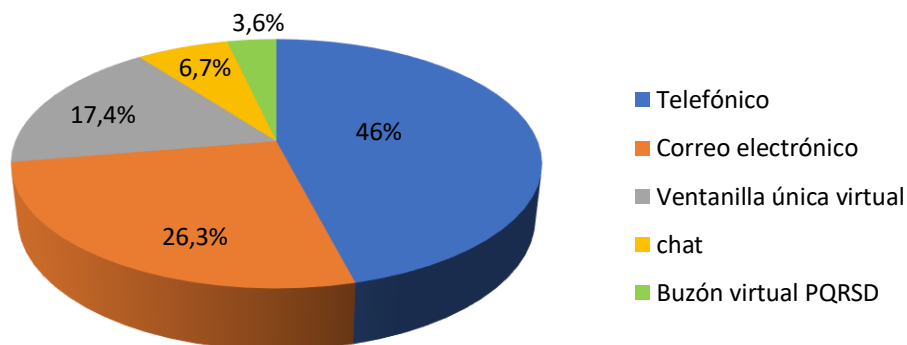
Porcentaje de encuestados por nivel de escolaridad



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

MEDIO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Telefónico	103	46,0
Correo electrónico	59	26,3
Ventanilla única virtual	39	17,4
chat	15	6,7
Buzón virtual PQRSD	8	3,6
Total	224	100

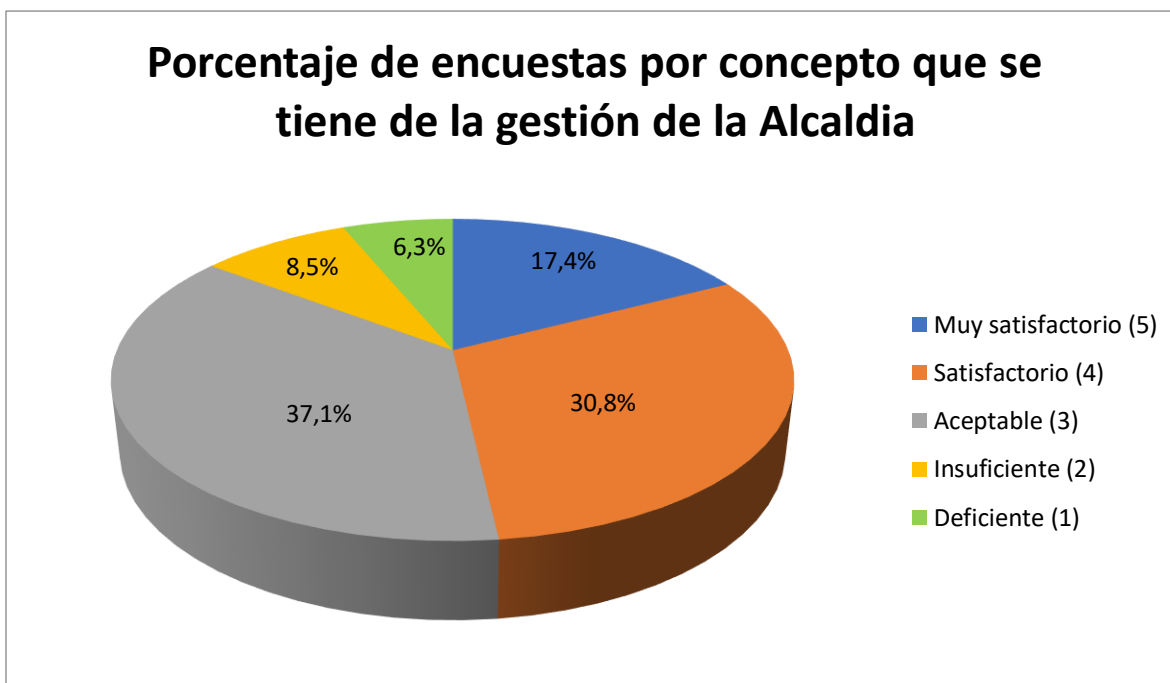
Porcentaje de encuestas por medio mas utilizado



- El 85,3 % de la población encuestada se encuentra satisfecha con la gestión de la administración municipal de Pereira durante el periodo del año 2020 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 14,7% 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)	14	6,3	14,7	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	19	8,5		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	83	37,1	85,3	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	69	30,8		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	39	17,4		
Total				224	100,0		

Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP)

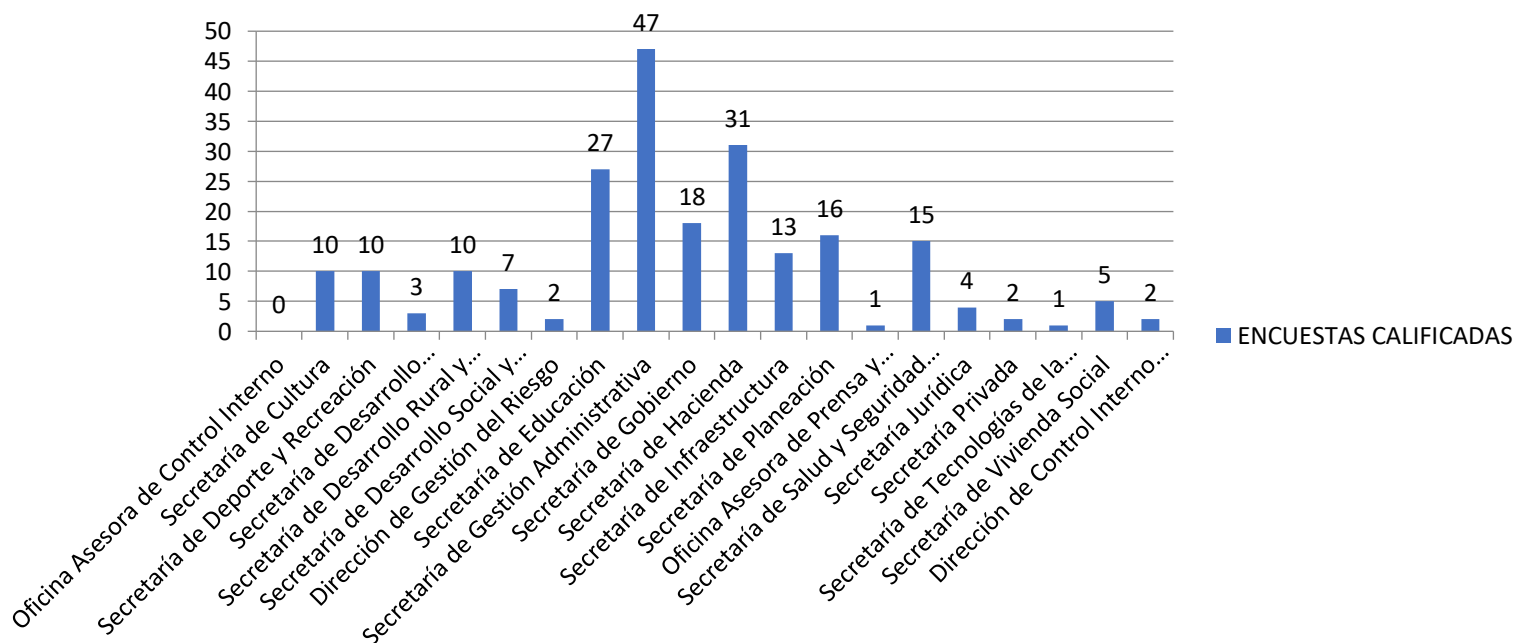


se puede concluir que el concepto que tiene la población encuestada sobre la gestión de la Administración Municipal de Pereira se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

- Las secretarías mas frecuentadas por la población encuestada son las siguientes:

ASESORIAS Y SECRETARIAS	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Oficina Asesora de Control Interno	0	0,0
Secretaría de Cultura	10	4,5
Secretaría de Deporte y Recreación	10	4,5
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	3	1,3
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	10	4,5
Secretaría de Desarrollo Social y Político	7	3,1
Dirección de Gestión del Riesgo	2	0,9
Secretaría de Educación	27	12,1
Secretaría de Gestión Administrativa	47	21,0
Secretaría de Gobierno	18	8,0
Secretaría de Hacienda	31	13,8
Secretaría de Infraestructura	13	5,8
Secretaría de Planeación	16	7,1
Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones	1	0,4
Secretaría de Salud y Seguridad Social	15	6,7
Secretaría Jurídica	4	1,8
Secretaría Privada	2	0,9
Secretaría de Tecnologías de la Información y Comunicación	1	0,4
Secretaría de Vivienda Social	5	2,2
Dirección de Control Interno Disciplinario	2	0,9
Total	224	100,0

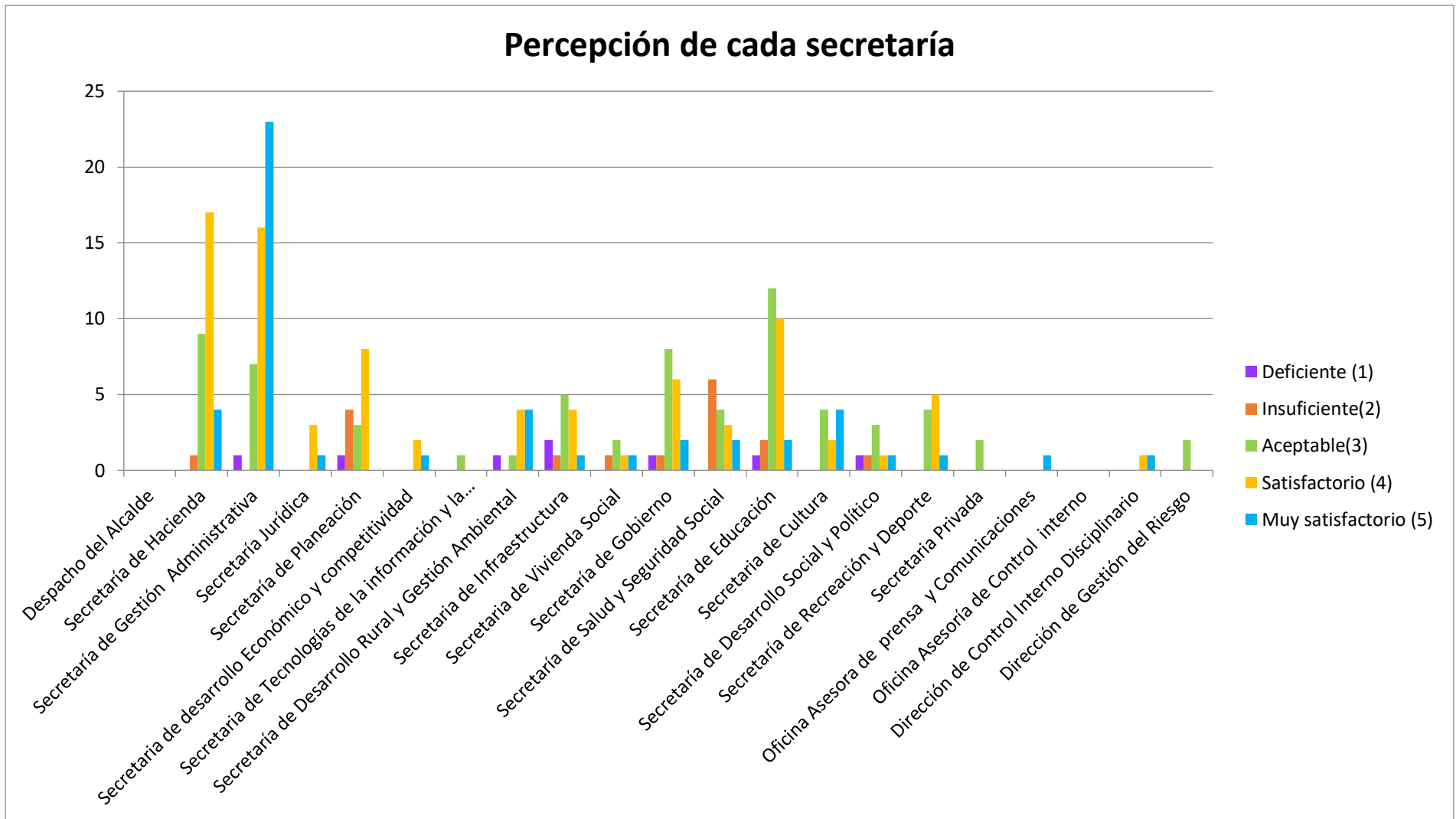
Secretarías mas frecuentadas



- 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	0	0	0	0	0
Secretaría de Hacienda	0	1	9	17	4
Secretaría de Gestión Administrativa	1	0	7	16	23
Secretaría Jurídica	0	0	0	3	1
Secretaría de Planeación	1	4	3	8	0
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	0	0	0	2	1
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	0	0	1	0	0
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	1	0	1	4	4
Secretaría de Infraestructura	2	1	5	4	1
Secretaría de Vivienda Social	0	1	2	1	1
Secretaría de Gobierno	1	1	8	6	2
Secretaría de Salud y Seguridad Social	0	6	4	3	2
Secretaría de Educación	1	2	12	10	2
Secretaría de Cultura	0	0	4	2	4
Secretaría de Desarrollo Social y Político	1	1	3	1	1
Secretaría de Recreación y Deporte	0	0	4	5	1
Secretaría Privada	0	0	2	0	0
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	0	0	0	0	1
Oficina Asesoría de Control interno	0	0	0	0	0
Dirección de Control Interno Disciplinario	0	0	0	1	1
Dirección de Gestión del Riesgo	0	0	2	0	0

Percepción de cada secretaría



- De las 224 encuestas obtenidas, se presentaron 103 sugerencias y recomendaciones las cuales fueron clasificadas por aspectos para facilitar la lectura y la interpretación de los resultados:

ASPECTO RELACIONADO	CANTIDAD
mejorar la atención al usuario en general.	38
crear conciencia de servicio a los funcionarios	6
Reconocimientos	11
herramientas tecnológicas de fácil acceso y manejo	10
Mejoramiento de la respuesta al usuario	15
Mejorar atención telefónica	7
mejorar los procedimientos de encuesta en el SISBEN	2
otros	14

A continuación, se presentan las sugerencias y recomendaciones relacionadas con cada aspecto determinado 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:

Dejar trabajar a los vendedores ambulantes, ubicándolos en sitios estratégicos.
Que contesten los teléfonos y correos electrónicos ya que el chat funciona perfectamente.
Empezar la atención con citas previas
Mejorar la atención a los usuarios independiente del medio por el cual se dirija, todos se creen repúblicas independientes.
Dejar trabajar a los vendedores ambulantes, ubicándolos en sitios estratégicos.
Impulsar en lo nuevos funcionarios el verdadero servicio al cliente, nuestra razón de ser. Soy ex funcionaria y duele ver el maltrato de quienes recién llegados no escatiman esfuerzos en hacer sentir mal a los usuarios
hacer de conocimiento público los métodos digitales que emplearon para la atención al público, pero en general ha funcionado bien
Excelentes funcionarios, prestos a dar todo y más por sus clientes internos y externos. Felicidades
Interfaces más simples
Accesibilidad a las herramientas tecnológicas y pronta respuesta a la petición
Educación a los funcionarios
Hasta ahora la atención me ha parecido estupenda, siempre han resuelto mis inquietudes es la mejor secretaria que tiene la alcaldía en cuanto a atención al ciudadano
Que sea más eficiente
Me parece que tiene buena atención al Público.
Que se haga seguimiento y se dé una respuesta vía correo electrónico, telefónica etc.
Capacitaciones pero la mejor trabajadora es la señora Gloria la de la recepción o Lobby la monita
Seriedad y respeto
Me ha parecido que tienen muy buena atención

Contestar al teléfono
Más agilidad en respuestas
Fui a qué me ayudarán porque no me he podido encuestar en el sisben. Y parece que tengo cáncer de esófago todo lo vomito. Mi nombre es Raúl del barrio Corocito trabajo por las chatarrerías en la dobladora de don Oscar
Son personas amables y muy accesibles. De un don de gentes. Inimaginable. Muchas felicidades
No pude acceder a lo que necesitaba. Quizás en otra oportunidad.
Trate de encuestar me en el sisben hice fila...Espere...no pude. Necesito acceso a Salud
Excelente servicio de los funcionarios en especial del señor Villada
Por favor si van a cerrar la alcaldía, no van a prestar servicio presencial por lo menos por lo más mínimo que pueden hacer es contestar las líneas telefónicas y colocar de lunes a viernes la señora de información, aparte de todo lo que está ocurriendo con ustedes solamente ponen a la señora de información dos veces por semana, que falta de respeto y seriedad.
Arreglen la página web, que no sirve va uno a sacar algún certificado y no deja, tiene muchas falencias los medios que ponen para que nosotros como ciudadanos nos podamos comunicar, porque ni por teléfono contestan aparte uno necesita hablar con la señora de información para a ver en qué le puede colaborar y nunca se encuentra.
Educar a los funcionarios
Recomendaría, hacer sentir más cómodo al ciudadano que consulta, va en busca de información o diligencia. Quiero decir que la espera se haga en una silla o en una salita adecuada.
Satisfacer Con respuesta
Atenciones telefónicas, que por favor contesten y solucionen ya que por Internet, NO hay forma y presencial menos.
Velocidad de respuesta
humanización en la atención
ATENDER LAS SUGERENCIAS Y PETICIONES QUE GESTIONAN LOS LÍDERES COMUNALES, CABE RECORDARLES QUE NOSOTROS SOMOS LOS QUE DIRIJIMOS LAS PERSONAS DE CADA BARRIO, DE LA CUAL USTEDES SE LUCRAN EN VOTACIONES
Más personal dispuesto a la atención oportuna del público
Las llamadas telefónicas tardan en contestar
Q sean un poco más atentos ya q a veces son groseros
Mejor trato para el público y el usuario
Mejorar la velocidad en respuesta
Actualizaciones de aplicativos que generen respuesta inmediata de la información solicitada, cuando así aplique
Que atiendan de buena manera, los funcionarios y contratistas son pésimos, groseros, altaneros y antipáticos, poco éticos
Mayor disponibilidad de personal para atender inquietudes
Respuestas rápidas, conocimiento de los procesos
Mayor posibilidad de contacto y respuesta virtual, si tanto tramite
Menos burocracia en los procesos administrativos
Mayor interacción con el ciudadano, agilizar la respuesta
Agilizar gestiones y respuestas
Atención al usuario
Implementar más la tecnología y reducir tiempos de espera y papeleos
Tener más líneas telefónicas disponibles
Más funcionario especializado en servicio al cliente para mejorar facilitar la rapidez de asistencia hacia los ciudadanos.

No son oportunos en dar respuestas son demorados
Atención al usuario
El tiempo de difusión para presentar convocatorias o licitaciones es muy malo, por lo tanto no da tiempo de escribir proyectos con dedicación, se promueve la circulación de obras de arte, pero se promueve poco la creación e investigación.
Mejorar el servicio telefónico, pues no contestan en especial en la oficina de asuntos tributarios.
Brindar un poco más de información acerca de las plataformas, gracias.
Mayor interacción con el ciudadano, agilizar la respuesta
Mayor interacción con el ciudadano, agilizar la respuesta
Mejorar la atención...a veces deficiente.
Mejorar la atención...a veces deficiente.
Que cumplan
Más apoyo tanto económico como en especie y con más rapidez
Los funcionarios deberían ser más comprometidos con sus obligaciones y se mejora la atención a los usuarios.
Me ha parecido muy buena la atención por parte de los funcionarios hasta el momento y yo se que cada año van mejorando
Siempre una sonrisa
Tienen un problema grave en recursos físicos sin atención al cliente interno y externo
Ser allegados a las personas y ayudar de verdad.
Atención al usuario
Mayor interacción con el ciudadano, agilizar la respuesta
La ventanilla única de la Alcaldía, debe ser única , no varias
Abrir el. Buzón de PQRS con más frecuencia
El servicio está funcionando bien
el servicio está bien
un poco mas de información a nivel publicidad
mas publicidad o publicidad más frecuente
Que los canales de comunicación dispuestos por la Alcaldía de Pereira, sean efectivamente atendidos por los funcionarios competentes, ¿qué caso tiene disponer de buenos canales si no se recibe la atención pretendida?
Cambiar al Secretario de Educación
Crear una línea 018000, atención al usuario y resolver inquietudes
Tapar los huecos de la ciudad
Más canales de atención virtual
Tener personas con sentido de pertenencia por lo que hacen. Y ponerles clientes incógnitos cómo lo maneja el sector privado para evaluar.
Plataforma de seguimiento y estado de mis solicitudes.
Que respondan los correos electrónicos.
Atención telefónica pronta
Más atención personalizada, menos atención tecnológica, muchas Veces se requiere de una persona para aclarar las dudas, las opciones disponibles no siempre son las necesarias
Mayor disponibilidad para la atención
Capacitar a los funcionarios en relaciones Interpersonales y cortesía de atención al usuario.
Poder cumplir con las solicitudes realizadas
Tener personas con sentido de pertenencia por lo que hacen. Y ponerles clientes incógnitos cómo lo maneja el sector privado para evaluar.
Ser más diligentes y atentos
Facilitar la comunicación

Ser más diligentes y atentos
las respuestas a las necesidades son demoradas, hay WhatsApp donde está al servicio al cliente y no dan respuesta o se demora mucho
Ojalá control Físico ejerciera la autoridad que le corresponde
Reestructuración administrativa. Debería haber una Secretaría de Control Físico y otra de Seguridad Ciudadana.
Con las pruebas del covid muy insuficientes.
Con las pruebas del covid muy insuficientes.
Ser más diligentes y atentos
Mejorar los trámites virtuales, el portal tributario no es amigable y mantiene con problemas
Recomiendo que se tenga en el primer piso acceso a la asesoría al cliente externo
Que dejen tanta Politiquería
Que dejen tanta Politiquería
Mejorar la página web

CONCLUSIONES:

- El ponderado de 85,3% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción SOBRESALIENTE para el cliente externo con una calificación promedio de 5 para el año 2020.
- 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 la atención al público de manera virtual sea prestada de manera íntegra, oportuna y veraz, así mismo, que las herramientas tecnológicas sean de fácil acceso y manejo para toda la comunidad.