

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO
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 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 2020.

METODOLOGIA:

Para la medición de satisfacción del cliente interno 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 y se socializó el enlace a través de una comunicación por SAIA No. 62172.

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
Acompañamiento de la Oficina de Talento Humano.
Mejorar la atención al usuario.
Mejorar la comunicación interna
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios.
Reconocimientos.
Mejorar tiempos y términos de respuesta.
Mejorar la atención telefónica.
Otros

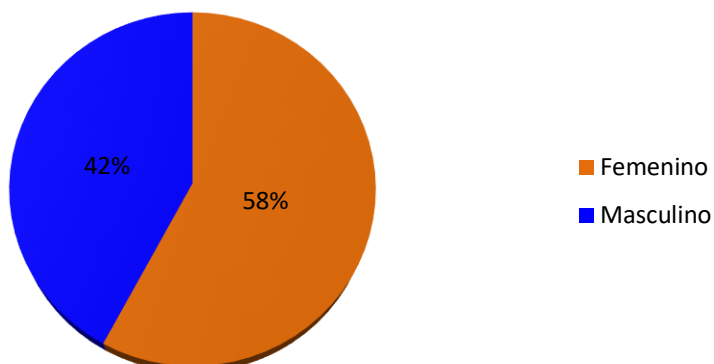
RESULTADO DE LA ENCUESTA:

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 586.

- Las 586 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	339	57,8
Masculino	247	42,2
Total	586	100

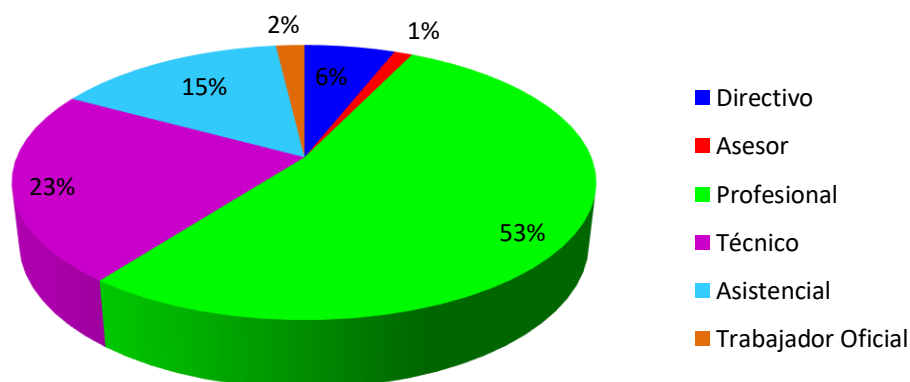
Porcentaje de encuestados por sexo



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

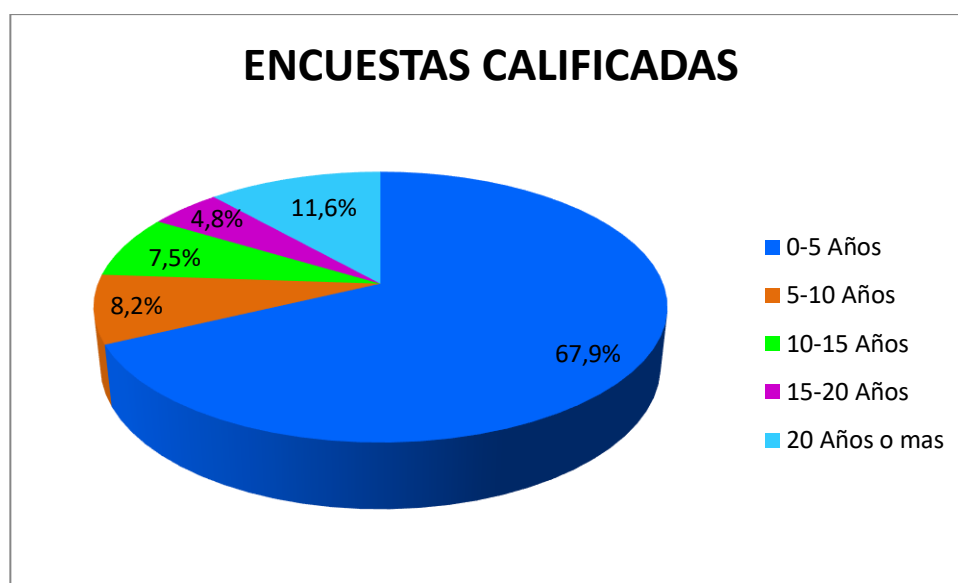
TIPO DE VINCULACIÓN	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Directivo	35	6,0
Asesor	7	1,2
Profesional	312	53,2
Técnico	132	22,5
Asistencial	89	15,2
Trabajador Oficial	11	1,9
Total	586	100

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	398	67,9
5-10 Años	48	8,2
10-15 Años	44	7,5
15-20 Años	28	4,8
20 años o mas	68	11,6
Total	586	100



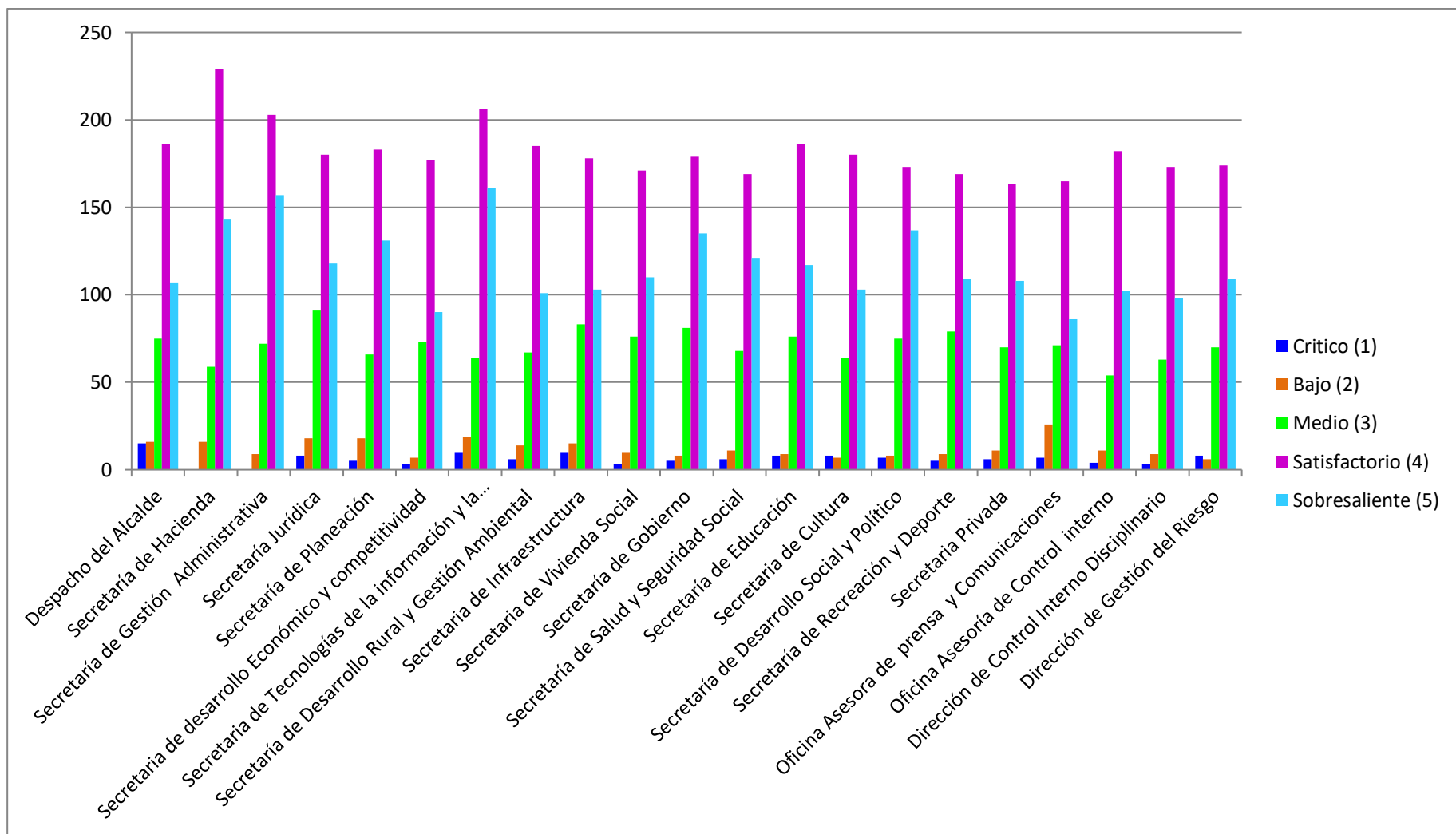
- El 95 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: disposición de personal para atenderle y prestar el servicio, durante el periodo del año 2020 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 5 % se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 8138 encuestas es porque cada uno de los 586 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)	127	2	5	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	257	3		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1497	18		
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3811	47	95	Satisfacción
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2446	30		
			Total	8138	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	Crítico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	15	16	75	186	107
Secretaría de Hacienda	0	16	59	229	143
Secretaría de Gestión Administrativa	0	9	72	203	157
Secretaría Jurídica	8	18	91	180	118
Secretaría de Planeación	5	18	66	183	131
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	7	73	177	90
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	10	19	64	206	161
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	6	14	67	185	101
Secretaría de Infraestructura	10	15	83	178	103
Secretaría de Vivienda Social	3	10	76	171	110
Secretaría de Gobierno	5	8	81	179	135
Secretaría de Salud y Seguridad Social	6	11	68	169	121
Secretaría de Educación	8	9	76	186	117
Secretaría de Cultura	8	7	64	180	103
Secretaría de Desarrollo Social y Político	7	8	75	173	137
Secretaría de Recreación y Deporte	5	9	79	169	109
Secretaría Privada	6	11	70	163	108
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	7	26	71	165	86
Oficina Asesoría de Control interno	4	11	54	182	102
Dirección de Control Interno Disciplinario	3	9	63	173	98
Dirección de Gestión del Riesgo	8	6	70	174	109



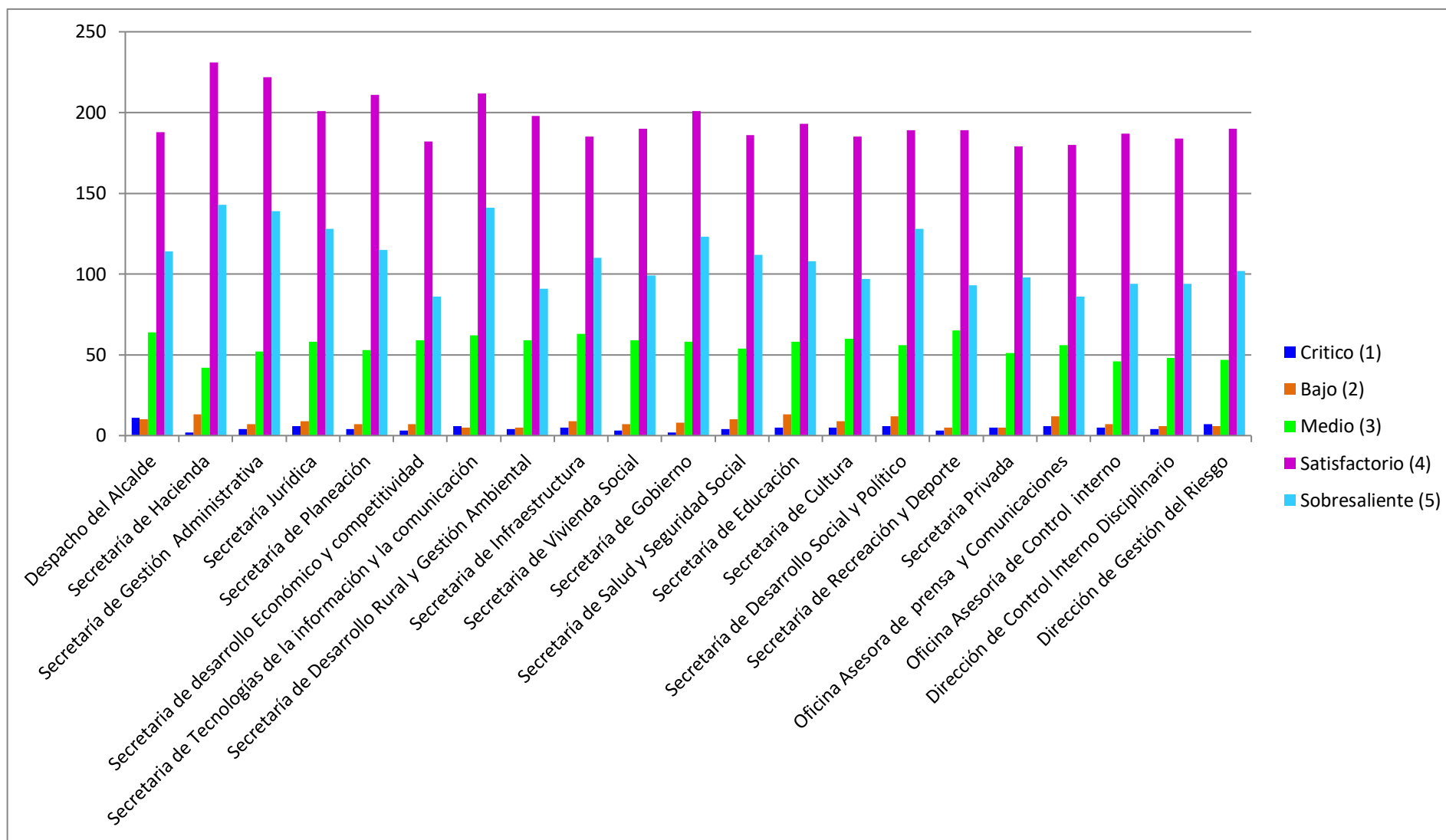
- El 97 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: conocimiento del tema consultado, durante el periodo del año 2020 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 3 % se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 7826 encuestas es porque cada uno de los 586 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)	100	1	3	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	172	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1170	15	97	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	4083	52		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2301	29		
Total				7826	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	Critico (1)	Bajo (2)	Medio (3)	Satisfactorio (4)	Sobresaliente (5)
Despacho del Alcalde	11	10	64	188	114
Secretaría de Hacienda	2	13	42	231	143
Secretaría de Gestión Administrativa	4	7	52	222	139
Secretaría Jurídica	6	9	58	201	128
Secretaría de Planeación	4	7	53	211	115
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	7	59	182	86
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	6	5	62	212	141
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	4	5	59	198	91
Secretaría de Infraestructura	5	9	63	185	110
Secretaría de Vivienda Social	3	7	59	190	99
Secretaría de Gobierno	2	8	58	201	123
Secretaría de Salud y Seguridad Social	4	10	54	186	112
Secretaría de Educación	5	13	58	193	108
Secretaría de Cultura	5	9	60	185	97
Secretaría de Desarrollo Social y Político	6	12	56	189	128
Secretaría de Recreación y Deporte	3	5	65	189	93
Secretaría Privada	5	5	51	179	98
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	6	12	56	180	86
Oficina Asesoría de Control interno	5	7	46	187	94
Dirección de Control Interno Disciplinario	4	6	48	184	94
Dirección de Gestión del Riesgo	7	6	47	190	102



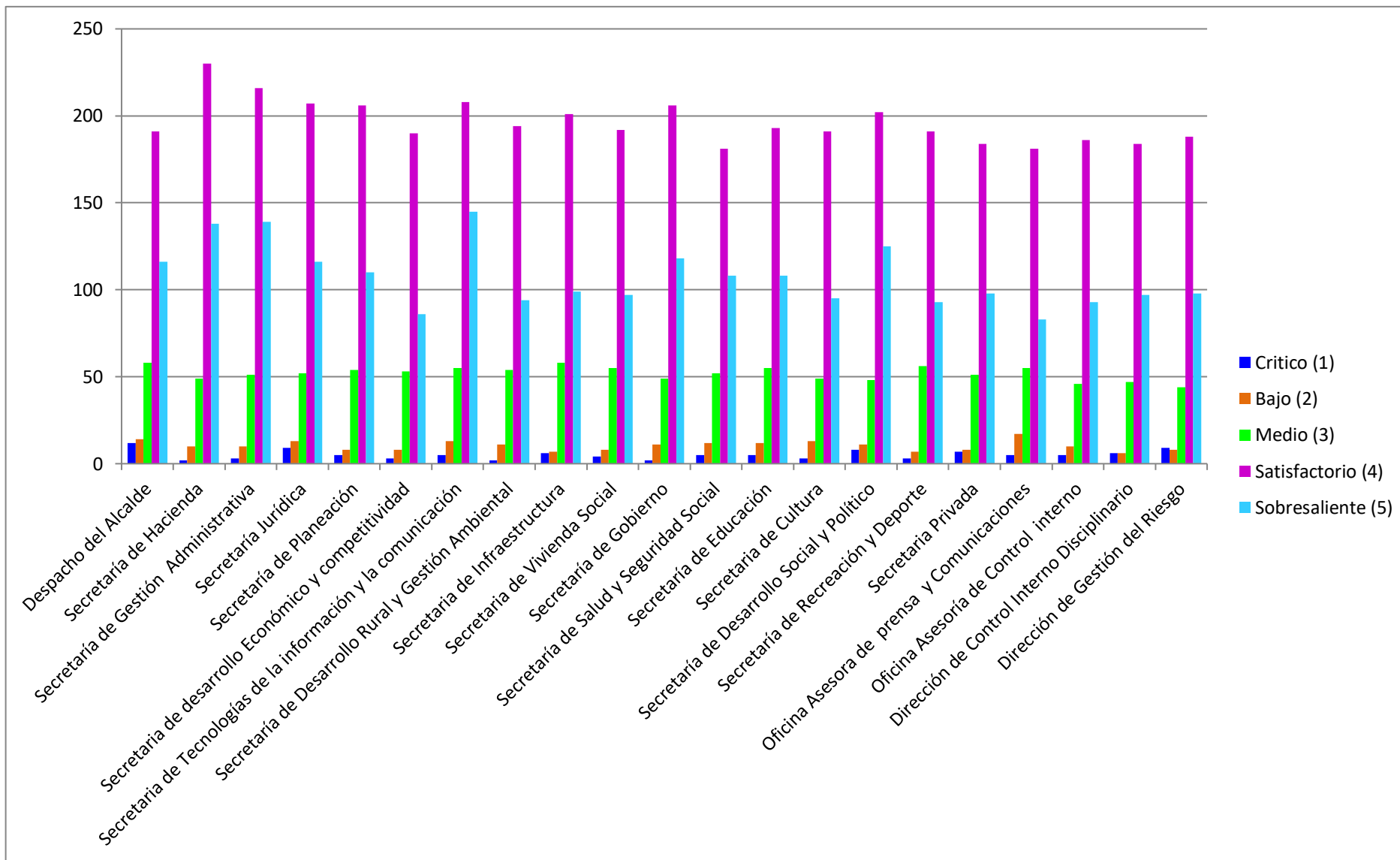
- El 96 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: claridad del personal para hacerse comprender, durante el periodo del año 2020 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 4 % se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 7795 encuestas es porque cada uno de los 586 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)	109	1	4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	217	3		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1091	14	96	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	4122	53		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2256	29		
Total				7795	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	12	14	58	191	116
Secretaría de Hacienda	2	10	49	230	138
Secretaría de Gestión Administrativa	3	10	51	216	139
Secretaría Jurídica	9	13	52	207	116
Secretaría de Planeación	5	8	54	206	110
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	8	53	190	86
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	5	13	55	208	145
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	2	11	54	194	94
Secretaria de Infraestructura	6	7	58	201	99
Secretaria de Vivienda Social	4	8	55	192	97
Secretaría de Gobierno	2	11	49	206	118
Secretaría de Salud y Seguridad Social	5	12	52	181	108
Secretaría de Educación	5	12	55	193	108
Secretaria de Cultura	3	13	49	191	95
Secretaría de Desarrollo Social y Político	8	11	48	202	125
Secretaría de Recreación y Deporte	3	7	56	191	93
Secretaria Privada	7	8	51	184	98
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	5	17	55	181	83
Oficina Asesoría de Control interno	5	10	46	186	93
Dirección de Control Interno Disciplinario	6	6	47	184	97
Dirección de Gestión del Riesgo	9	8	44	188	98



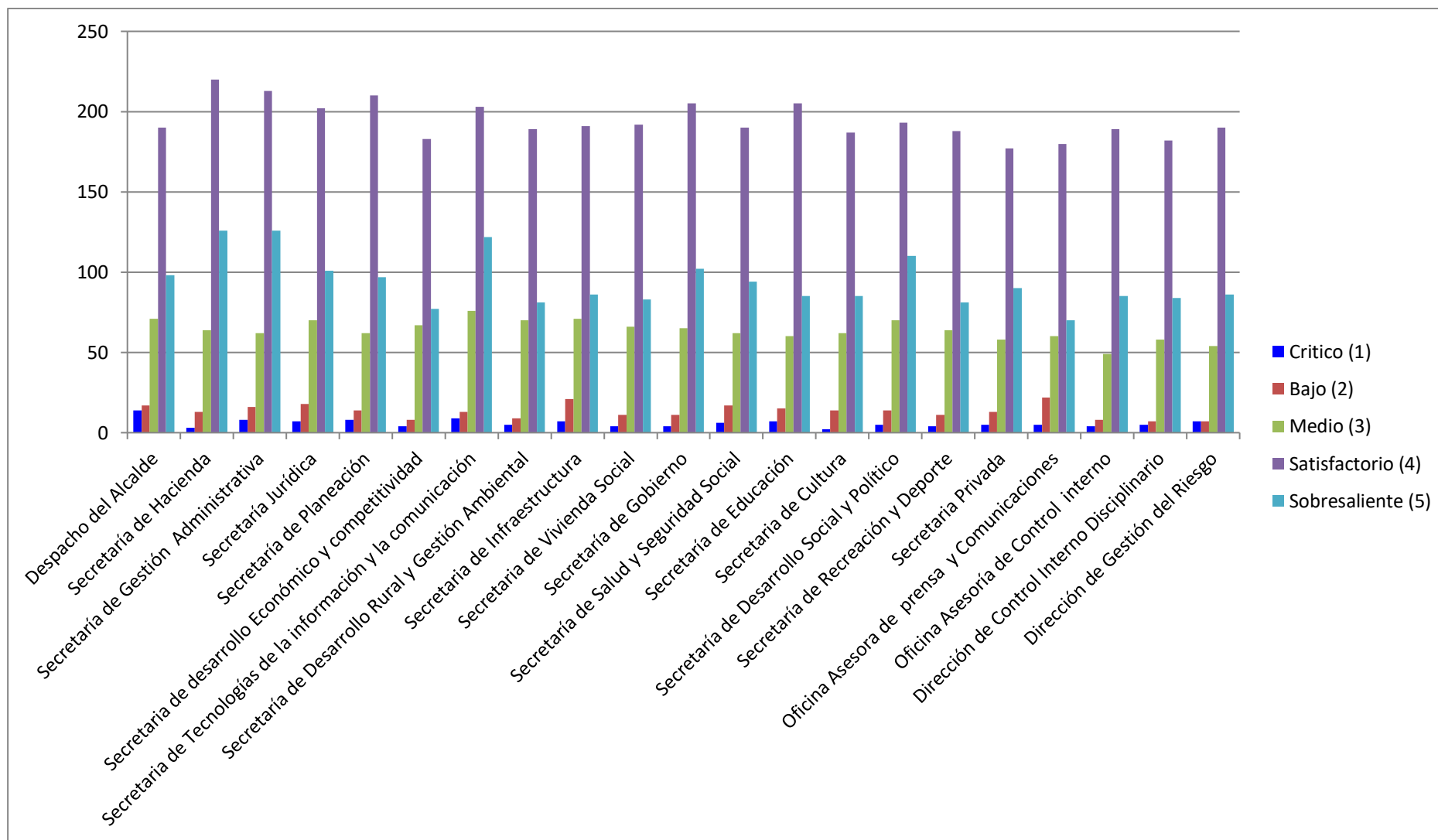
- El 94 % de los encuestados se encuentran satisfechos con la gestión en general de la administración municipal de Pereira respecto al aspecto: oportunidad de respuesta, durante el periodo del año 2020 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 6 % se encuentra en un nivel de insatisfacción. Es importante aclarar, que en el siguiente cuadro se ve un total de 7791 encuestas es porque cada uno de los 586 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)	123	2	6	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	279	4		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1341	17	94	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	4079	52		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	1969	25		
Total				7791	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	14	17	71	190	98
Secretaría de Hacienda	3	13	64	220	126
Secretaría de Gestión Administrativa	8	16	62	213	126
Secretaría Jurídica	7	18	70	202	101
Secretaría de Planeación	8	14	62	210	97
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	4	8	67	183	77
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	9	13	76	203	122
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	5	9	70	189	81
Secretaría de Infraestructura	7	21	71	191	86
Secretaría de Vivienda Social	4	11	66	192	83
Secretaría de Gobierno	4	11	65	205	102
Secretaría de Salud y Seguridad Social	6	17	62	190	94
Secretaría de Educación	7	15	60	205	85
Secretaría de Cultura	2	14	62	187	85
Secretaría de Desarrollo Social y Político	5	14	70	193	110
Secretaría de Recreación y Deporte	4	11	64	188	81
Secretaría Privada	5	13	58	177	90
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	5	22	60	180	70
Oficina Asesoría de Control interno	4	8	49	189	85
Dirección de Control Interno Disciplinario	5	7	58	182	84
Dirección de Gestión del Riesgo	7	7	54	190	86



- De las 586 encuestas obtenidas, se presentaron 274 sugerencias y recomendaciones las cuales fueron clasificadas por aspectos para facilitar la lectura y la interpretación de los resultados:

ASPECTO RELACIONADO	CANTIDAD
Acompañamiento de la Oficina de talento humano.	5
Mejorar la atención al usuario.	26
Mejorar la comunicación interna	46
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios	51
Reconocimiento	16
Capacitación a funcionarios	29
Mejorar tiempos y términos de respuesta	44
Mejorar la atención telefónica	5
Otros	52

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

Que el usuario tenga la posibilidad de interactuar más directamente con la entidad
Sería demasiado importante que dependencias como Recurso Humano y Control interno, hagan mayor presencia en las dependencias externas de la alcaldía, así podrán darse cuenta de muchas condiciones de carga laboral, y demás factores de riesgo psicosocial que pueden estar sufriendo los clientes internos
Ser más atentos con las personas que llegan a algunos despachos, no solo el cliente interno sino también el externo. Muchas gracias
Mayor disposición
Mejorar los procesos internos y agilizar la contratación
Conocimiento de los procesos de todos los funcionarios
Debemos darnos más apoyo entre nosotros. Con algunas secretarías es muy difícil lograr respuestas; y no depende de los secretarios sino del personal a su cargo
Más compromiso por parte de funcionarios y contratistas para laborar desde casa
Vivo muy agradecida con sus servicios que sigan así
adecuar más solicitudes virtuales
Mejorar tiempos y forma de atención en las oficinas de jurídica, despacho y gestión administrativa, a veces no se siente la atención de forma tan humana y oportuna.
Que cada dependencia se apropie de sus procesos y pueda responder por los mismos de forma directa
Mejorar en la entrega de la información, tener más disposición de ayuda entre funcionarios.
Capacitación a los funcionarios de cada una de las secretarías
Las acciones que por ley, están atribuidas a los despachos, deberían realizarse de oficio, no a petición.
NOTA: Respecto del POT adoptado para el municipio, es una herramienta que la Administración, no ha interiorizado, de ahí que una petición relacionada, la pongan a rodar el camino del judío errante.
es que los que prestan el servicio, muchas veces saben poco del tema y se enredan solucionando el problema,- en secretaria de tecnologías
Mejora en la actitud de funcionarios y contratistas.

Capacitación
Que seamos atendidos por igual, con amabilidad y respeto
Todas las actividades de contratación se están realizando en las plataformas y si se requiere una respuesta inmediata es muy difícil acceder a ella son demasiadas dependencias para tan poco personal y el modulo falla continuamente lo que hace que se requiera consultar con frecuencia.
tener más canales de comunicación
Tener mayor conocimiento en los procesos que cada secretaría maneja, para de esa forma entregar la información oportuna.
Que cuando una persona venga a solicitar algo se atendido por cualquier funcionario. Y no que le digan que no lo pueden atender o que el funcionario no está. ustedes no saben con que sacrificio las persona vienen para que sean atendidas y les digan que vuelvan otro día
EXCELENTE EL SERVICIO.
Me parecería bueno que capacitaran a los funcionarios nuevos sobre las actividades que desarrolla cada dependencia.
ES NECESARIO DIFUNDIR LAS LINEAS TELEFONICAS Y CORREOS DE LA ADMINISTRACION TANTO PARA LOS FUNCIONARIOS, CONTRATISTAS Y CIUDADANIA EN GENERAL.
COMUNICACIÓN ASCERTIVA
Que los jefes de las dependencias se preocupen de la atención que brindan sus subalternos tanto al cliente interno como al externo y que aquellos sean los primeros en dar ejemplo porque en la generalidad de los casos no conocen ni la amabilidad ni la cortesía; son maleducados.
Implementación encuesta de satisfacción para calificar el trámite realizado, inmediatamente finalizado el mismo.
Se debe tener claridad frente a quién lidera cada proceso, con el fin de evitar que una solicitud pase hasta por seis personas para darle trámite a la solicitud. Los compañeros no entienden muchas veces sobre la importancia que se debe tener no solo al cliente interno si no también al externo y desde que se tenga esa actitud se hace compleja la atención.
excelente
Que las diferentes dependencias de la administración no dejen los asuntos a su cargo para el último día y después tener el argumento que es urgente, lo que significa falta de planeación
las líneas habilitadas
en lo posible responder en el menor tiempo posible los requerimientos internos y externos
SER MAS AMABLES Y TENER EN CUENTA QUE LA INFORMACION DEBE SUMINISTRASE DENTRO DEL TERMINO DE LA LEY
En cuanto al correo: contactenos@pereira.gov.co, se debe dar a conocer masivamente, un correo alternativo, ya que el primero en mención, continuamente la plataforma de Gmail de Google, lo devuelve, argumentando que no se encuentra o esta cancelada la bandeja de entrada temporalmente.
CONTRATAR PERSONAL CON MEJOR CALIDAD HUMANA PARA ATENCION AL USUARIO Y TRABAJO EN EQUIPO
Comunicación, agilidad, prontitud, sentido de pertenencia
Mayor solidaridad con los funcionarios
Mejorar canales de comunicación entre entidades, conformando redes de apoyo, entre funcionarios de las diferentes entidades.
mejorar la comunicación y tener empatía y amabilidad con los demás
Publicar contacto y teléfono de las dependencias
CONTESTAR EL TELEFONO Y CORREO OPORTUNAMENTE
Capacitación en manejo de personal
Considero que la persona de servicio al cliente debe ser más diligente para la atención de personal, debe tener más compromiso con la Alcaldía de Pereira.
pronta respuesta a la información solicitada
En el momento de recibir documentos verificar que contengan todos los datos para de esta manera hacer más efectiva las respuesta al usuario.
Que en los despachos halla funcionarios de planta capacitados dando la información y no Contratistas ejerciendo asuntos misionales
Mejorar el trato y la atención por parte de algunos funcionarios de planta.
Mejorar la atención al público, y mayor diligencia a la hora de requerir cualquier tipo de información o documentación.

MAYOR RESPETO Y DISPONIBILIDAD
La recomendación seria, cuando den respuestas a las peticiones las adjunten al sistema SAIA.
Muchas veces el problema radica en la carga laboral para ciertos funcionarios o contratistas, que saben y son responsables en su trabajo, los jefes los recargan de más trabajo.
Gracias, el personal que hoy trabajamos desde la casa, necesitamos que nos involucren mucho más y que estén más pendientes de nosotros. No nos preguntan siquiera como estamos haciendo para poder responder por las funciones.
Que se implementen más servicios virtuales
Intervenir la inequidad en la asignación de carga laboral al interior de cada dependencia, preparar a quienes atienden público, mejorar sus competencias.
TODOS DEBEMOS ESTAR COMPROMETIDOS PARA QUE TODOS LOS PROCESOS SE REALIZEN CON EFICIENCIA, CON LA INFORMACION REQUERIDA, INDEPENDIENTEMENTE QUIEN LO ESTE HACIENDO, TODOS SOMOS ALCALDIA- " OBJETIVIDAD".
Mayor comunicación y amabilidad hace falta en todas las dependencias
Mas personal capacitado, mas líneas de atención al cliente, tecnología avanzada.
Mejores canales de respuesta, no solo telefónico, ya que la atención por éste medio es imposible
Que la aplicación de la encuesta sirva para mejorar el servicio de atención a los clientes internos y externos
un mejor conocimiento de de cada secretaria del personal
Contestar el teléfono, cuando contesten que sea una persona que sepa los temas de la respectiva secretaria
MUCHO MÁS INTERÉS DE LOS LÍDERES PARA PROMOVER Y APOYAR LA CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS A CARGO
En ocasiones el desconocimiento de ciertos temas, no saben a dónde direccionar las personas y se vuelve un poco frustrante para que alguien de respuesta de un tema. Se pone a indagar con varias personas y se lleva un tiempo.
Contestar oportunamente los requerimientos
mejorar la disposición de algunos funcionarios
Falta calidad humana al momento de atender personalmente al cliente
Continuar con la excelente disposición de servicio y búsqueda del bienestar de toda la ciudadanía
Mayor disponibilidad del personal que labora en dicha dependencia, diseño de estrategias que les permitan prestar un mejor servicio para sus usuarios y que esta dependencia esté ubicada en un sitio dedicado exclusivamente para los clientes internos y externos y que sea de fácil acceso para el personal con discapacidad.
Capacitación a todos los funcionarios de todos los procesos y servicios que tiene la alcaldía para que puedan asesorar con exactitud al cliente interno
DIFICIL EVALUAR DONDE NO HA HABIDO CONTACTO
Que contesten los teléfonos en las dependencias sobre todo en Secretaria Administrativa y las Tics
Dar respuestas de fondo, sin dilaciones
MAS PERSONAL EN LA SECRETARIA DE LAS TIC'S PARA QUE PUEDAN PRESTAR UN SERVICIO AGIL
Que la gente sea más humilde y entienda que no necesitamos saber a quién atendemos, sino que todos los usuarios y compañeros son importantes, pero hay unos que no aprendieron eso ni en la casa, ni en la Universidad ni lo van a aprender, por favor cero soberbia.
Tengo conocimiento de muchos contratistas no tienen manejo de saia, sugiero que se tenga una capacitación permanente para el manejo de esta herramienta
La gentileza por parte de algunos de nuestros compañeros
Crear otro medio más expedito que permita a la secretaria Jurídica remitir las diferentes acciones de tutela a las secretarías de manera más inmediata, dado los términos tan cortos para contestar.
mejorar la comunicación entre las diferentes dependencias
Oportuna respuesta a los servicios solicitados
Mayor información de los procesos y compromiso en la entrega de los anexos que se requieran para avanzar en los proyectos del Alcalde, pues Secretaria de Infraestructura, no cumple con lo prometido para el desarrollo y avance de las obras.
De que no cambien tanto el personal, para que no haya traumatismos en los procesos.
Más capacitación al personal (funcionarios y contratistas) para evitar retrocesos en los procesos

Apropiación de las funciones de la dependencia por los funcionarios y contratistas. La mayoría desconoce sus procesos, por consiguiente, para obtener una respuesta toca consultar con muchas personas hasta dar con alguna que sepa del tema. También, es importante ser consientes de que todos somos servidores públicos, y el trato interno es bastante regular, aún trabajando para la misma entidad.

Teniendo en cuenta que estamos trabajando virtualmente, el usuario externo hace consultas y no sabe quien le va a dar respuesta porque la solicitud pasa por varias secretarías y se le demora mucho para la respuesta

Implementar mas canales de ayuda

FALTA DE MUCHA COMUNICACION CON LOS PROCESOS QUE CAMBIAN A ULTIMA HORA

Recomendaciones Brindar Respuesta Oportuna a los clientes

Siempre brindar claridad en todos los temas de la administración

Actualizar formatos de anexos de informes e indicar a quien dirigirse en el momento de solicitar un documento o firma.

ventanilla permanente de atención al público

Se necesita trabajar fuertemente en un trato más respetuoso, diligente y cálido por parte de los funcionarios de la Alcaldía, ya que algunos son déspotas y poco colaboradores.

Tener respuestas a dudas o quejas de una forma más inmediata sin tantos procesos intermedios

Ser amables y claros con el manejo de la información

El servicio telefónico debe mejor nadie contesta

El servicio telefónico debe mejor nadie contesta

En el área de Recursos humanos, se debe tener una respuesta oportuna ya sea solicitando una carta laboral o solicitando alguna gestión que se requiera de dicha dependencia.

Mas capacitación de los funcionarios en conocimiento

mejorar la entrada en la puerta principal que la atención sea mejor

Fortalecer las Inspecciones de Policía, con personal, tecnológica y logísticamente y brindar más apoyo a la gestión en especial en lo que trata de la protección de los bienes del municipio

Mayor capacitación a los funcionarios sobre los temas de cada secretaria falta mucha inducción gracias

Excelente

Mayor cooperación entre secretarías

Ser más claros en las indicaciones dadas: paso a paso.

Descentralizar un poco los procesos para evitar que todo se sature en un mismo punto, sea hacienda, sea Tics, etc.

Ampliar presupuestos a cultura y deporte

Mayor colaboración con los compañeros

La creación o compra de un aplicativo que genere alertas de vencimiento de las diferentes pqr, que clasifique entre derechos de petición, consultas, tutelas y demás para así no incurrir en sanciones por vencimientos de tiempos. Adicionalmente considero que no solo es contar con una ventanilla sino evitar que los documentos pasen de secretaria en secretaria y que esto podría mejorar creando una área o cargo en cargado del CRM de la entidad y así evitar los reprocesos

capacitaciones de los funcionarios en diferentes áreas

DEBE HABER RESPETO POR EL COMPAÑERO Y SUBALTERNO DE TRABAJO

Respuesta oportuna a los saia

Daniela gil la mejor secretaria de la alcaldía

Es necesario que los funcionarios y/o contratistas se empoderen de sus funciones y /o alcance del contrato.

Mi acercamiento a las diferentes secretarías ha sido muy ameno, no he tenido conflictos de ninguna índole y su oportuna respuesta ha sido muy acertada. Muchas gracias.

Respuestas más concretas y resolutivas.

Seguir disponiendo de los canales virtuales, fortalecer la atención en la ventanilla única, disponer de medio expedito para la entrega de correspondencia, con diligencia y celeridad, para brindar atención oportuna a los ciudadanos en vista de las restricciones en medio de la pandemia, las cuales continuaran la vigencia que se avecina.

Que la oficina de servicio al cliente, se articule con todas las dependencias y de cumplimiento con la información transversal de la política MIPG Servicio al Ciudadano.

Mejorar los canales de comunicación haciendo uso de las Tics

Que a la entrada del edificio exista una persona con suficiente información para orientar a los

usuarios de la Alcaldía y lo sepa guiar.
Mayor inducción a los contratistas para mejorar el servicio.
QUE TODOS LOS FUNCIONARIOS TENGAN CONOCIMIENTO DE TODOS LOS PROCESOS QUE SE EJECUTAN EN SU DEPENDENCIA DE LABORES, PARA QUE PUEDAN DAR INFORMACIÓN PLENA Y VERDADERA DE LAS INQUIETUDES DE LOS USUARIOS, Y UN CALL CENTER
Trabajar más en equipo, no aislados, entender que todos somos uno solo que todos somos alcaldía y que todos los procesos que se requieran son importantes.
Felicidades por la gestión
más calidad humana
Personal con más calidad humana
más calidad humana
Tener más disposición a la hora de atender, muchas veces hay que esperar demasiado al compañero, a veces lo ignoran a uno gracias
más calidad humana
Actualizar el listado del directorio telefónico de la Alcaldía.
Los funcionarios encargados de atender o contacto con la comunidad deberían tener mejor tacto y mejor actitud.
Se requiere mayor compromiso con la institución por parte de los encargados de dar respuesta y solución a las peticiones
Personal idóneo y capacitado
Que se tengan más en cuenta las sugerencias de los contratistas y que haya más contacto directo tanto entre subalternos y la Secretaría que maneja el programa.
que siempre tenga a una persona para contestar los teléfonos
El simple hecho de contestar las líneas telefónicas dispuestas en la Alcaldía, hacen la diferencia en la atención, ahora eso debe de ir acompañado de un buen direccionamiento. Con el tema de la pandemia muchos están trabajando desde sus hogares pero no dan el número celular como contacto, o sea se hace imposible una comunicación interna rápida y eficaz.
Mi acercamiento a las diferentes secretarías ha sido muy ameno, no he tenido conflictos de ninguna índole y su oportuna respuesta ha sido muy acertada. Muchas gracias.
más rapidez y diligencia miento al contestar los correos
Capacitar al funcionario y contratista en atención al público ya que se les nota la molestia al hacerles cualquier consulta. El ciudadano merece ser atendido con todas las formalidades posibles.
Todos los funcionarios deberíamos tener más empatía a la hora de brindar atención a los usuarios, tanto internos como externos.
COMUNICACIÓN MÁS DIRECTA CON LOS SECRETARIOS DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS SIN INTERMEDIARIOS
Estar pendientes de las solicitudes que se hacen por el mantis
Articulación
amabilidad y respuesta oportuna
Respeto, amabilidad, agilidad
Que en realidad las encuestas sirvan de algo.
Mantener continuidad con el mismo equipo de trabajo para dar continuidad a los procesos y evitar reprocesos innecesarios
Todo perfecto.
capacitación sobre atención al cliente
ESTAR MUY PENDIENTES DE LOS CORREOS QUE LLEGAN YA QUE ES EL ÚNICO MÉTODO EN EL MOMENTO PARA ATENDER DE POBLACIÓN
Mayor facilidad de ingreso a las instalaciones para los contratistas
Mayor facilidad de ingreso a las instalaciones para los contratistas
Articulación con el componente contractual y presupuestal. Se establecen una serie de requisitos y exigencia documental de obligaciones derogadas
A veces hay muchos mandos medios.
Que en cada secretaría o dependencia estandaricen unos indicadores de cumplimiento en la entrega de información y las que se demoren en hacerlo o al revisarse su contenido no sea de buena calidad o concisa los reportes de manera pública así se va generando dinámicas de trabajo orientadas al cumplimiento. Esto también está ligado a una política de incentivos para motivar a los

empleados y contratistas.
Más canales de comunicación rápida, como por ejemplo un chat en tiempo real para brindar mejor información al contribuyente
Que para ingresar al palacio municipal, solo se deba presentar el carnet, es decir sin tanto trámite
Mejorar el tiempo de respuesta a solicitudes
mas capacitación al personal
Debe haber un buen trabajo en equipo por parte de algunas dependencias, pues en muchas ocasiones se llama a pedir asesoría y nunca contestan o si contestan no resuelven nada
Un mejor seguimiento a las dudas e incertidumbres de los usuarios
Algún directorio de personas y funciones para llegar al funcionario indicado.
bien todo
Permitir sin dilaciones que el mismo personal de la Alcaldía, independiente del tipo de vinculación, pueda acceder a las demás instalaciones de la Alcaldía. Pues aún siendo contratistas ponen demasiadas barreras para el ingreso y en la mayoría de los casos niegan la entrada a las instalaciones
CELERIDAD EN LOS PROCESOS
Dar oportuna respuesta al usuario, de forma eficaz, veraz, integral. Con respeto y amabilidad.
Apropiación de cada rol por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad
La comunicación debe ser mas asertiva
Seguir mejorando
Continuidad con el personal
Disponer de personas con una mejor actitud al momento de hacer atención a usuarios.
Mejor comunicación asertiva entre compañeros
Un poco mas de agilidad en las respuestas
Nos quedamos en lo virtual
adoptar una Política de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo
Evitar tanto tramite en cuanto a papeleo toda vez que hay información que la misma entidad puede consultar por internet
Más digital todo aprovechando la actualización de todo en el mundo
ESTABLECER DIFERENTES CANALES DE COMUNICACION INTERNA , REALIZAR INDUCCION Y REENDUCCION DEMANERA CONSTANTE
Menos rotación de personal
Personal con mejores conocimientos en el tema encargado
capacitación humanización
Que existan buzones en cada secretaria con sus formatos respectivos, para que el personal interno y externo de cada secretaria, puedan colocar allí sus sugerencias de cambio o a lo que haya a lugar.
La gran dependencia de la Administración respecto del apoyo de contratistas que tienen gran rotación con cada cambio de gobierno e incluso en el transcurso de los mismos impide proponer y desarrollar acciones de mejora del servicio. Ese fenómeno afecta la continuidad de los procesos y de los aprendizajes obtenidos.
CONTRATACION PERSONAL IDONEO
Mayor agilidad en algunos procesos administrativos
Mayor claridad y conocimiento de los procesos desarrollados en cada dependencia, y mejorar la disposición del personal al momento de brindar algún tipo de información
Abrir más canales de difusión de la información y trámites que se manejan en la Alcaldía
Que cada dependencia sea más riguroso en su control interno
Favor hacer más énfasis en el autocuidado y rigurosidad con la encuesta porque hay gente que no la está elaborando y pasan por la portería derecho, además si es posible colocar avisos en cada oficina sobre el uso de tapabocas, para que no se incomoden cuando les pedimos usarlo, las personas van de oficina en oficina sin conservar esta norma en plena pandemia y pueden afectar la salud de los que estamos trabajando.
Escuchar con más atención el requerimiento por el cual las personas están buscando información y apoyo
Tener un mayor conocimiento de las funciones

Con Desarrollo Administrativo mejorar los procesos de solicitudes. Solicité un certificado laboral por un enlace de la página de la Alcaldía y nunca me fue enviado
FELICITARLOS, LA ATENCION Y EL SEVICIO ES EXCELENE
Hoy estamos ahí, mañana no sabemos, es realizar la labor encomendada con igualdad de condiciones para todos
contar con personal idóneo en los cargos
Mejorar los tiempos de respuesta
Estar más de cara a la comunidad con respuestas mas rápidas
Respuesta más rápida a los usuarios
Respuesta más rápida a los clientes internos
Para los Inspectores de Policía resulta indispensable que las respuestas se generen dentro del término de cinco (5) días cuando se trata de un requerimiento para la etapa probatoria del proceso verbal abreviado, según lo establece la norma.
Una mejor y oportuna atención a la población vulnerable, ya que a veces se les dificulta la tramitología con el tema de la pandemia.
tener más claridad con los usuarios, y los diferentes valores que ello implica
Todo perfecto.
Mejorar la oportunidad y calidad de respuestas de atención al cliente interno
Tener una mejor actitud de servicio por parte de los funcionarios frente a los requerimientos de los clientes
Mejor atención al cliente interno y soluciones rápidas de las quejas formulada
Tratar con respeto a la gente
Es importante que se brinde información cuando los contratistas la requieren y que esta sea en el menor tiempo posible.
Los canales de comunicación y atención al cliente interno han sido efectivos, no tengo ninguna queja, solo recomiendo seguir manteniendo la efectividad en la atención.
Tener más charlas con los funcionarios que están trabajando en otros sitios de la alcaldía
Generar respuestas un poco más rápido.
Realizar proceso de capacitación - sensibilización sobre temas puntuales de importancia como Administración municipal.
Recomendamos mejorar la velocidad de comunicación desde contacto hacia las secretarías, pues nos llega muy tarde la información. Los derechos de petición llegan muy tarde.
Hacer consciente de alguna manera a los funcionarios y contratista que trabajar en entidades públicas requiere de un amplia responsabilidad social y nos debemos a la ciudad y a la ciudadanía
X la Secretaria de Hacienda CAPACITAR MEJOR al personal con el modulo de pagos, pues emitieron un pago a la fiduciaria de una cuenta YA CANCELADA fijarse bien por favor
Mayor efectividad en las repuestas
respuesta oportuna a los requerimientos presentados
capacitación en los diferentes módulos como el saia - mantis
GENERAR RUTA DE ATENCION SIN FRACTURAS.
Se debe seguir promoviendo en los diferentes procesos de formación en temas de atención al cliente, de sensibilizar en el tema, pero también que en la parte técnica los servidores públicos deben ser idóneos en sus cargos, conocer la administración pública y las áreas de recursos humanos deben velar por una eficiente y adecuada atención a los usuarios tanto internos como externos que finalmente son la razón de ser de la Entidad, en caso de no cumplirse un excelente servicio a los usuarios se deben de implementar o ejecutar las acciones de mejora a través de los mecanismos existentes.
Calidad humana del personal
Chat en línea
Mejor actitud para atender y explicar con claridad lo que el cliente requiere
mucha más capacitación en el tema, crear conciencia y/o en su defecto iniciar procesos disciplinarios a las personas que no acaten estas directrices
Mayor articulación entre las diferentes secretarías de la administración.
Se debe dejar la tramitología de la Alcaldía de Pereira
Continuidad a los funcionarios
Enfocar a todos los funcionarios en una mejor actitud para atender tanto a los compañeros, como a los ciudadanos.
Muy buena atención y respuesta favorable

mejor calidad humana
capacitar más a menudo el personal
Mejorar la comunicación entre compañeros
recomiendo mas compromiso y diligencia por parte de algunos funcionarios de algunas dependencias
capacitación en ética, amabilidad y disposición para atención al usuario, algunas personas les falta ponerse a la altura de otros
esta muy bien continuar haciendo estas encuestas para saber cómo se comportan cada una de las secretarías
Debemos olvidar egoísmos y colaborarnos los unos a los otros, para así tener mejor armonía en nuestro entorno de trabajo.
LAS CAPACITACIONES SON MUY BUENAS PERO HAN OLVIDADO LAS CAPACITACIONES TECNICAS EN EL DESARROLLO TECNOLÓGICO Y USO DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS QUE MEJORAN AL EMPLEADO PARA ATENDER AL PÚBLICO. LA MAYORÍA DE LAS SECRETARÍAS ESTÁN OBSOLETAS EN ACTUALIZACIÓN DE EQUIPOS. EJEMPLOS....VIDEOBEAM DE 2500 LUMENS DONDE LOS ESTÁNDARES AHORA SON DE 5000 LUMENS, INALÁMBRICOS YA NO SE USA CABLE HDMI, Y MUCHOS EJEMPLOS MÁS.
Mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes de la Secretaría de Infraestructura. A veces ni se responden
mas atención de las funciones de las demás dependencias
No evadir responsabilidades por parte de las Secretarías remitiendo las solicitudes a otras Dependencias. Generar respuestas efectivas y de fondo, y por el contrario no generar duplicidad en las respuestas, y menos aun en las solicitudes. Colaboración y coordinación entre cada una de las Dependencias
ATENCIÓN OPORTUNA POR LAS SECRETARÍAS DDE DESPACHO.
mejorar los servidores para evitar colapso
Mejor comunicación y conocimiento interno de los procesos
Mas amabilidad
Que se tenga en cuenta la experiencia de los funcionarios de planta que llevan tiempo en la administración municipal. El contratista conoce poco y llega a manejar asuntos que no conoce y demasiado importantes, comete muchos errores que el personal de planta ya conoce, tiene decantados y la administración incurre en muchos reprocesos que se pueden evitar. Considero que se debe tener en cuenta esta observación como una política de prevención del daño antijurídico y la buena imagen de la administración.
Brindar una buena atención y saber orientar al cliente externo e interno
En general, dar respuesta de manera oportuna a las solicitudes que se realizan.
Debe capacitarse también a contratistas
contrata personal idóneo con buena calidad humana para atención a los usuarios tanto interno y externo
AGILIZAR LAS CONTRATACIONES DE TODOS LOS CONTRATISTAS PARA DISMINUIR EL TIEMPO DE DESEMPLEO.
Todos los funcionarios y contratistas de las diferentes Secretarías deben manejar la misma información.
Que la persona que tiene a su cargo la atención primaria sea gentil y cálida, no es necesario que tenga todas las respuestas pero sí que pueda direccionar.
Fijar indicadores de cumplimiento en este aspecto y capacitar a todos los funcionarios, y fijar y calificar en los objetivos concertados
Mayor celeridad en las acciones requeridas.
Hay muchas cosas para mejorar pero hasta el momento todo bien
Los secretarios deben tener dominio sobre el manejo que lideran
dar mejor capacitación a los empleados
Mas disponibilidad de tiempo de atención
Los abogados de la secretaría jurídica deberían entender los temas de contratación de todas las secretarías o al menos investigar, indagar el funcionamiento de los sistemas en el momento que les corresponda realizar contratos de secretarías como la de deportes
Desarrollar estándar de calidad
Mejorar herramientas informáticas
Las respuestas y atención a las solicitudes deben ser más rápidas

Mejorar el tiempo en atención. Para más satisfactorio de la respuesta o asesoría suministrada.
mejorar la atención
Felicitaciones secretaria jurídica
Establecer tiempo de respuestas a los correos electrónicos y/o remitir a quien corresponda si no es de su competencia.
Es importante que se le acredite a la cultura siempre su importancia y nunca se abandone su apoyo.
Que las personas que atiendan el cliente interno sean muy amables y cordiales, se está solicitando un servicio no un favor. Para eso es que se le paga al funcionario.
Inducción al personal contratista para que conozcan las unciones de cada despacho, especialmente en el que laboran
Ser un más rápidos para atender las solicitudes, a veces ser más ambles
Contar con funcionarios de mejor calidad humana y más atentos al momento de solicitar información requerida.
Más comprometidos con el puesto de trabajo
Que sean más dirigentes en cuanto a la atención que sepa al menos saber direccionar a una persona y ser mejores servidores públicos.
Mejorar en los tiempos de respuesta.
Respuestas oportunas

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 2020 por parte del cliente interno, lo que le da el concepto de SOBRESALIENTE, con un ponderado del 95.5 %.
- 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 interno que representa la misma importancia.
- La administración municipal debe velar porque las herramientas tecnológicas sean de fácil acceso y manejo para todos los clientes tanto internos como externos y así garantizar que la información y la atención sea integra, oportuna y veraz.