



MEDICIÓN DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO PRIMER SEMESTRE 2016

Realización: junio 2016

Tabulación: julio 2016

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 externo, califiquen la prestación de los servicios, 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 resocializar 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 externo.

Tras la puesta en marcha de los planes de desarrollo 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 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 las falencias y necesidades de nuestros procesos para el **2016**.

METODOLOGÍA

Para la medición de la satisfacción de los usuarios en el **2016** se siguieron las siguientes etapas.

Aplicación de la encuesta:

Las encuestas de satisfacción al cliente normalizadas en el SGC, se aplican a fin de que haya referenciación para emitir conclusiones 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 | Aplicación Encuestas Cliente Interno 2016 semestre 1 | Encuestas Aplicadas |
|---------------------|---|------------------------|
| DEPENDENCIAS | | |
| | PLANEACIÓN | 12 |
| | EDUCACIÓN | 12 |
| | GOBIERNO | 29 |
| | HACIENDA Y FINANZAS PÚBLICAS | 56 |
| | INFRAESTRUCTURA | 31 |
| | GESTIÓN INMOBILIARIA | 11 |
| | RECREACIÓN Y DEPORTES | 4 |
| | DESARROLLO SOCIAL Y POLÍTICO | 24 |
| | DESARROLLO ADMINISTRATIVO | 43 |
| | DESPACHO ALCALDE | 10 |
| | SIN CLASIFICACIÓN DE DEPENDENCIA | 9 |
| | DESARROLLO RURAL | 2 |
| | JURIDICA | 7 |
| | TOTAL ENCUESTAS | 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 |
|-----------|-----------|
| FEMENINO | 116 |
| MASCULINO | 134 |
| TOTAL | |



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

| Sector Residencial | ENCUESTAS |
|--------------------|-----------|
| Urbano | 216 |
| Rural | 34 |
| TOTAL | 250 |

La formación académica de los encuestados es la siguiente:

| Escolaridad | ENCUESTAS |
|----------------|-----------|
| Ninguno | 7 |
| Primaria | 39 |
| Secundaria | 87 |
| Superior | 106 |
| Sin clasificar | 11 |
| TOTAL | 250 |

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

| MEDIO | ENCUESTAS |
|-----------------|-----------|
| Visita Personal | 180 |
| Electronico | 15 |
| Telefónico | 19 |
| Escrito | 36 |
| TOTAL | 250 |



RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. Medición de la satisfacción del Cliente Externo:

| VARIABLE | CALIFICACIÓN PROMEDIO |
|---|-----------------------|
| Facilidad de ubicación y acceso a la oficina visitada | 4 |
| Organización y aseo de las instalaciones | 5 |
| Presentación personal de los funcionarios | 4 |
| Cortesía y modales de quien le atendió | 4 |
| Conocimiento del personal sobre el asunto consultado | 4 |
| Asesoría y atención recibida en la oficina | 4 |
| Agilidad para entregar respuesta definitiva | 4 |
| Satisfacción general sobre el servicio | 4 |
| TOTAL PROMEDIO | 4 |



La población encuestada se encuentra **satisfecha** con la **gestión de la Administración Municipal** de Pereira durante periodo 2016 con una calificación promedio general de 4 que significa que es satisfactoria.

2. Sugerencias Y Recomendaciones del Cliente Externo: estas fueron agrupadas teniendo en cuenta los temas así:

1. Mejorar el conocimiento del tema a tratar
2. Capacitar a los funcionarios en sobre la función publica
3. Los procesos han estado mejorando
4. Mayor facilidad para sacar cita con el alcalde
5. Agilidad en las respuestas señalización de oficinas y buen trato



6. Uniformar al personal y que el asesor privado vuelva a ser como antes de las elecciones.
7. Organizar oficinas hay demasiados cables que dan mal aspecto
8. Requieren más personal en la secretaría de salud.
9. Mayor compromiso con la gente del campo
10. Mejorar el proceso de entrega de paz y salvos hay que hacer 3 filas este proceso es muy lento
11. Sillas para los usuarios en el sisben
12. No cobrar los paz y salvos
13. Apertura de oficina en cuba para impuestos y tramites varios
14. Agilidad en la atención en el oportuno
15. Mas ayuda para el sector de puerto caldas
16. Que todo lo relacionado con impuestos pueda hacerse de manera virtual
17. Ampliación de oficina de bienes inmuebles

CONCLUSIONES:

1. La calificación promedio **4** sitúa al Municipio de Pereira en el nivel satisfactorio para el cliente externo durante el **2016**.
2. Las dependencias del municipio deben promocionar y divulgar sus actividades, planes, programas y 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.
3. 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.
4. 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.
5. La administración debe preocuparse por que las actividades MISIONALES (de cara a la ciudadanía), no solo se ejecuten conforme a los principios de la función administrativa y de manera articulada aunar esfuerzos para su ejecución, difundiendo y dando publicidad a las actividades en los medios dispuestos para tal fin.



**SECRETARIA DE
DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

-2-

6. Las autoridades deben garantizar mejoramiento en el trato hacia el cliente externo y la respuesta oportuna y concreta a lo solicitado.
7. 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 electrónico, sino que materializa la estrategia de uso racional de los recursos físicos (disminución uso del papel) y la maximización de las TIC's
8. La administración debe fortalecer su capacidad institucional mediante el trabajo en equipo entre las diferentes dependencias, oficinas o despachos y procurar por que su distribución espacial facilite no solo la interacción entre ellas sino con la ciudadanía.
9. 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.



PLAN DE ACCION ENCUESTA CLIENTE INTERNO

- ✓ Aplicación de la Encuesta : se puede apreciar en el resultado obtenido, que en general la calificación frente al servicio e instalaciones, es buena nose presenta ninguna variable con calificación deficiente o critica que requiera de intervención, sin embargo es importante, revisar las sugerencias y recomendaciones y tomar acciones para mjoramiento desde la información obtenida en ese bloque de la encuesta.

- ✓ Sugerencia y Recomendaciones Recepcionadas: En este bloque se Encuentra que en las manifestaciones de los clientes externos algunas son muy puntuales que involucran dependencias de manera directa y otras que son generalizadas por lo que se recomienda:
 - 1- Trasladar a las oficinas involucradas las inquietudes para que desde el interior de cada secretaría se tomen las medidas que permitan un mejoramiento.
 - 2- Circularizarizar las sugerencias generales para que desde la secretaría de Gestión administrativa con el apoyo de las demás secretarías se produzcan las acciones necesarias.

DIANA PATRICIA RODRIGUEZ H.

Profesional Especializado

Servicio al Cliente

Elaboró: Diana Patricia Rodriguez Henao/29-00



ENCUESTA CLIENTE EXTERNO APLICADA



ALCALDIA DE PEREIRA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

Versión: 1

Fecha: 09-12

Página: 1 de 1

INSTRUCCIONES:

Encuesta No: _____

- Diligencie la siguiente encuesta en forma ANÓNIMA para no comprometer la libertad de sus respuestas.
- La encuesta consta de 3 partes:
 1. Información general: escriba la información solicitada
 2. Herramienta de medición de satisfacción del cliente externo del Municipio de Pereira.
 3. Sugerencias y recomendaciones de mejora.
- Lea cuidadosamente antes de contestar con el fin de evitar correcciones o enmendaduras.

1. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha: dd/ mm/ aaaa/ Sexo: () M () F. Sector de Residencia: () Urbano () Rural
 Nivel de escolaridad: Ninguno Primaria Secundaria Superior

1.2 El medio más utilizado para acceder a la administración municipal de Pereira es (marque X):
 Visita personal Escrito Telefónico Electrónico

2. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN EXTERNA

2.1 Marque X sobre el número que mejor represente su concepto respecto de la gestión de la Alcaldía de Pereira, durante el último semestre, considerando los siguientes valores:

Deficiente-1 Insuficiente-2 Aceptable-3 Satisfactorio-4 muy satisfactorio- 5

2.2 Determine la Dependencia y oficina mas frecuentada por usted de la Alcaldía de Pereira
 Dependencia: _____ Oficina: _____

Califique cada ASPECTO, considerando los siguientes valores:

Deficiente-1 Insuficiente-2 Aceptable-3 Satisfactorio-4 muy satisfactorio- 5

| ASPECTOS A CALIFICAR | | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|---|--|
| 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. Indique 3 sugerencias o recomendaciones para mejorar el servicio al cliente externo:

1. _____
2. _____
3. _____

Gracias por sus aportes!