

**MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO**  
**PERIODO 2021**

**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 2021.

**METODOLOGIA:**

Para la medición de satisfacción del cliente externo del municipio de Pereira vigencia 2021, se aplicó una encuesta virtual a través de la herramienta formularios de Google Forms, de igual forma, se aplicó de manera presencial en las instalaciones del palacio municipal y en algunas dependencias ubicadas fuera de él, con el fin de llegar a la población que no tenía acceso de manera virtual, lo anterior se realizó durante el mes de diciembre, tiempo en el cual se socializó el enlace a través de los medios virtuales disponibles y en los puntos de atención presencial se compartió el formulario físico.

**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. Medición del concepto que se tiene de cada secretaría por parte de los encuestados, 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:

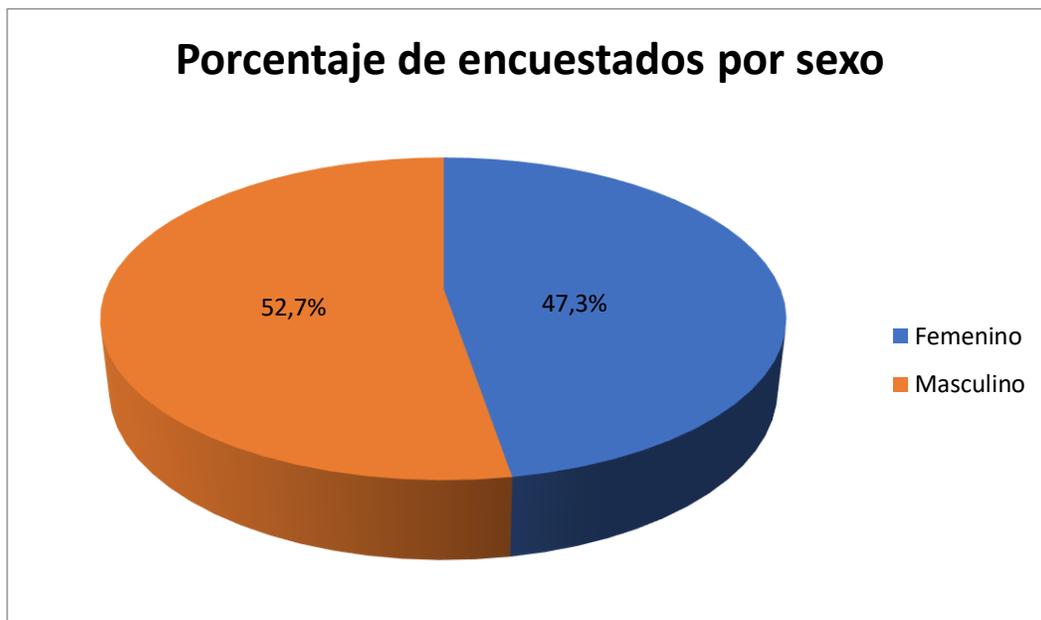
Aspecto relacionado
Mejorar tiempos y términos de respuesta.
Mejorar la atención telefónica.
Capacitación a los funcionarios que atienden público.
Otros

### RESULTADO DE LA ENCUESTA:

Tal como se describe en la metodología, esta encuesta se realizó de manera virtual y presencial recopilándose un total de 264.

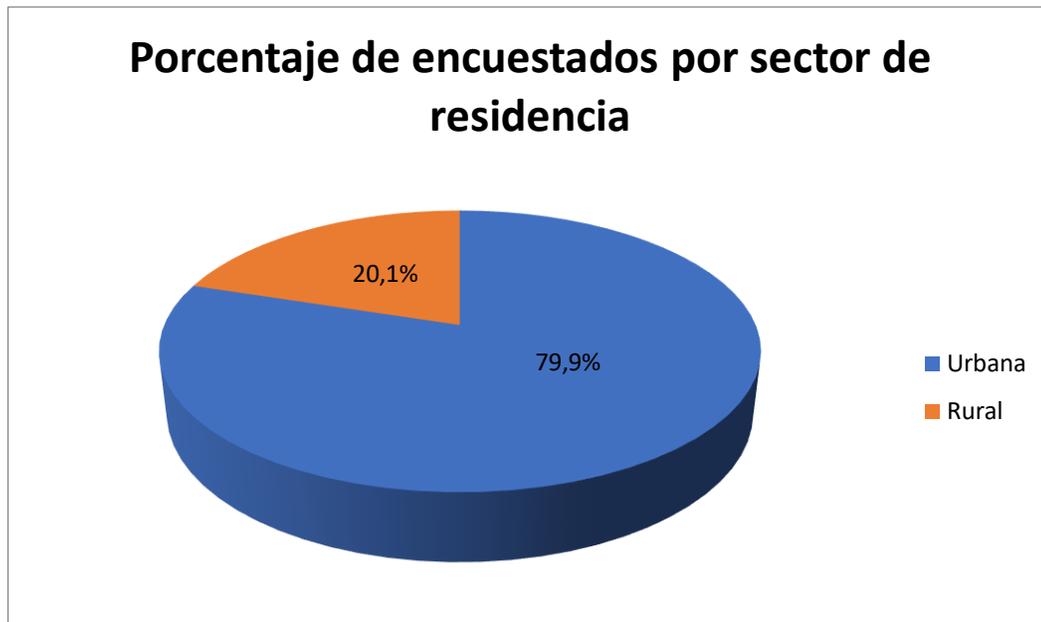
- Las 264 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	125	47,3
Masculino	139	52,7
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100</b>



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

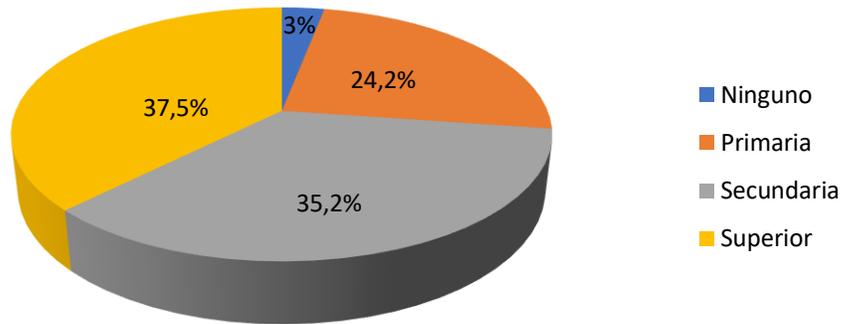
SECTOR DE RESIDENCIA	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Urbana	211	79,9
Rural	53	20,1
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100</b>



- La formación académica de los encuestados es la siguiente:

NIVEL DE ESCOLARIDAD	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Ninguno	8	3,0
Primaria	64	24,2
Secundaria	93	35,2
Superior	99	37,5
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100</b>

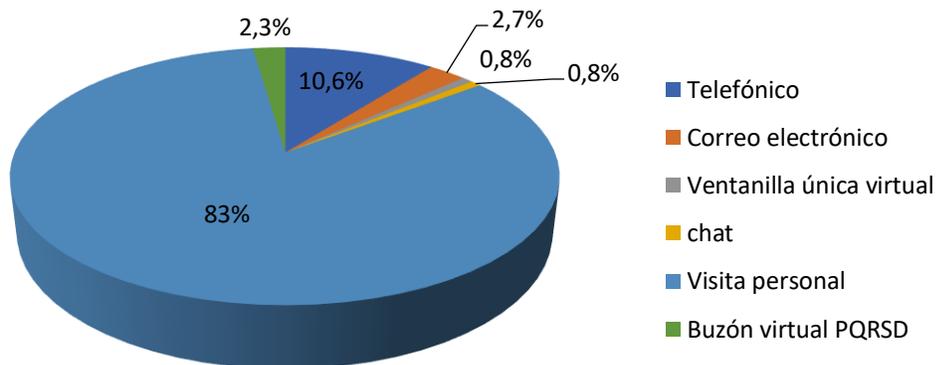
### Porcentaje de encuestados por nivel de escolaridad



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

MEDIO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Telefónico	28	10,6
Correo electrónico	7	2,7
Ventanilla única virtual	2	0,8
chat	2	0,8
Visita personal	219	83,0
Buzón virtual PQRSD	6	2,3
<b>Total</b>	<b>264</b>	<b>100</b>

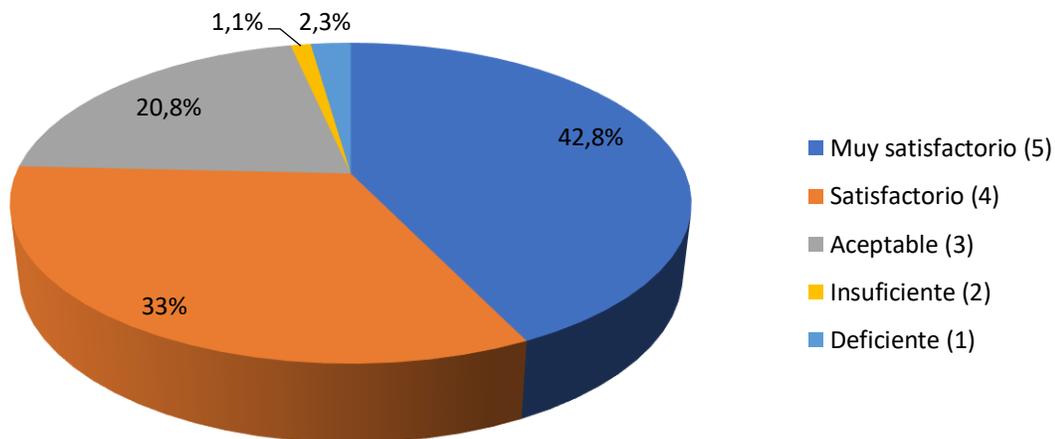
### Porcentaje de encuestas por medio mas utilizado



- El 96,6 % de la población encuestada se encuentra satisfecha con la gestión de la administración municipal de Pereira durante el periodo del año 2021 (sumatoria de niveles muy satisfactorio, satisfactorio y aceptable) y el 3,4% 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)	6	2,3	3,4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	3	1,1		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	55	20,8	96,6	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	87	33,0		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	113	42,8		
<b>Total</b>				<b>264</b>	<b>100,0</b>		

### Porcentaje de encuestas por concepto que se tiene de la gestión de la Alcaldía

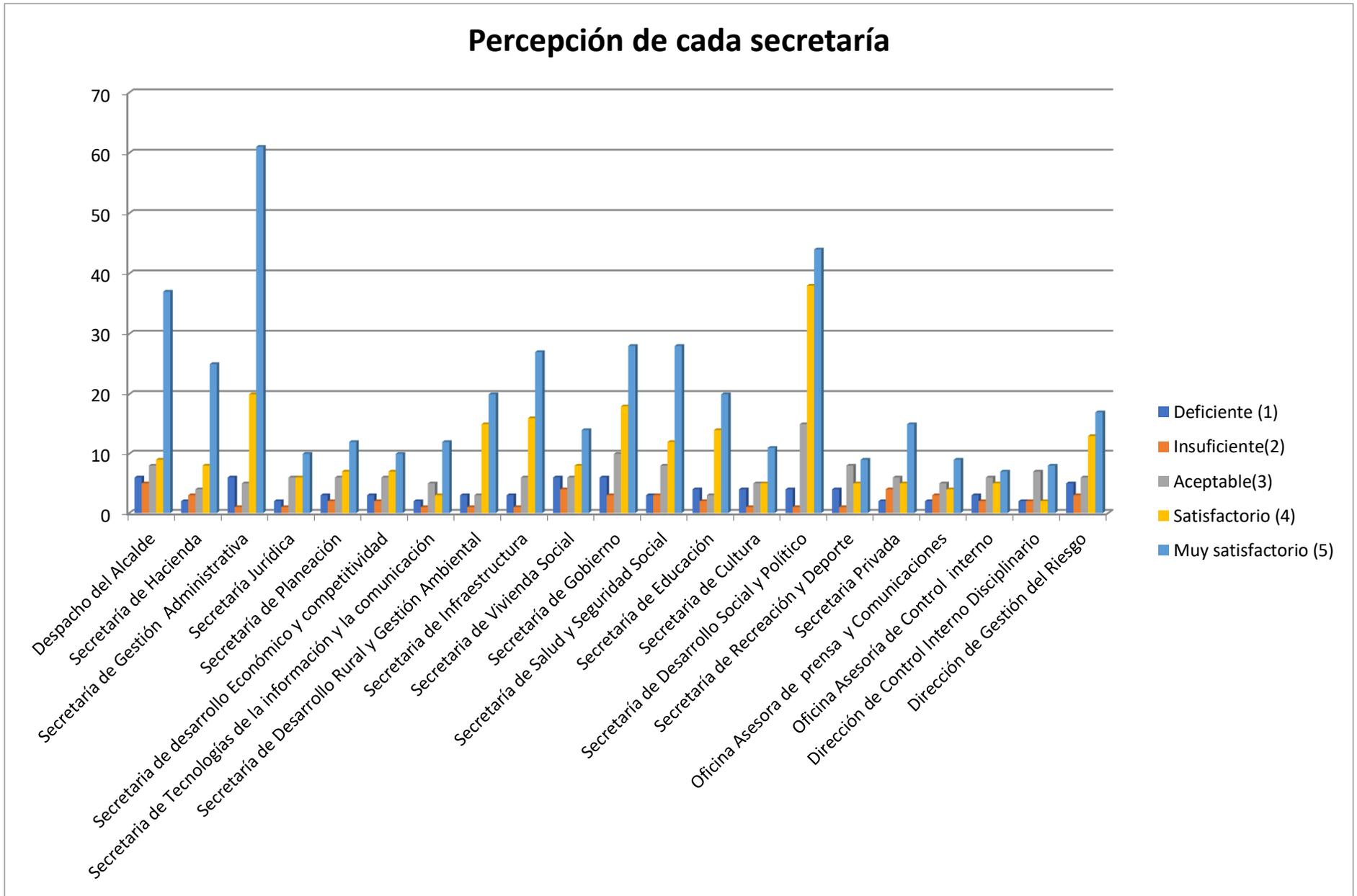


Según los rangos establecidos por el Departamento Nacional de planeación (DNP) se puede concluir que el concepto que tiene la población encuestada sobre la gestión de la Administración Municipal de Pereira se encuentra en nivel Sobresaliente, que lo ubica en el concepto muy satisfactorio de calificación 5.

- 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	6	5	8	9	37
Secretaría de Hacienda	2	3	4	8	25
Secretaría de Gestión Administrativa	6	1	5	20	61
Secretaría Jurídica	2	1	6	6	10
Secretaría de Planeación	3	2	6	7	12
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	3	2	6	7	10
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	2	1	5	3	12
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	3	1	3	15	20
Secretaria de Infraestructura	3	1	6	16	27
Secretaria de Vivienda Social	6	4	6	8	14
Secretaría de Gobierno	6	3	10	18	28
Secretaría de Salud y Seguridad Social	3	3	8	12	28
Secretaría de Educación	4	2	3	14	20
Secretaria de Cultura	4	1	5	5	11
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	1	15	38	44
Secretaría de Recreación y Deporte	4	1	8	5	9
Secretaria Privada	2	4	6	5	15
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	2	3	5	4	9
Oficina Asesoría de Control interno	3	2	6	5	7
Dirección de Control Interno Disciplinario	2	2	7	2	8
Dirección de Gestión del Riesgo	5	3	6	13	17

## Percepción de cada secretaría



- De las 224 encuestas obtenidas, se presentaron 30 sugerencias y recomendaciones las cuales fueron agrupadas por aspectos relacionados entre sí para facilitar la lectura y la interpretación de los resultados:

ASPECTO RELACIONADO	CANTIDAD
Mejorar tiempos y términos de respuesta	6
Mejorar la atención telefónica	9
Capacitación a los funcionarios que atienden publico	9
otros	6

A continuación, se presentan las sugerencias y recomendaciones relacionadas con cada aspecto relacionado y presentado anteriormente, debido a su importancia y a fin de dar a conocer los manifiestos del cliente externo y en la medida de nuestras posibilidades ajustando su redacción y ortografía, así:

QUE LOS TIEMPOS DE (MEJORA) RESPUESTA SEAN MAS CORTOS Y ACORDE CON LA LEY
MEJORAR LOS TELEFONOS
DEBEN MEJORAR LAS COMUNICACIONES EN EL EDIFICIO. NADIE CONTESTA.
NO ARREGLAN LOS TELEFONOS PARA QUE NOS TRANSFIERAN LAS LLAMADAS
CAPACITACION AL PERSONAL QUE LE TOQUE ESTAR EN CONTACTO CON EL PUBLICO
DEBEN ATENDER Y CONTESTAR LOS TELEFONOS
QUE SEAN MAS AMABLES LOS FUNCIONAMIENTO PORQUE A VECES SON ALGO APATICOS
MEJORAR LA ATENCION EN LAS OFICINAS DE LA ALCALDIA
POR FAVOR DAR RESPUESTA DURANTE LOS TERMINOS NORMALES Y NO DEMORAR TANTO. LAS RESPUESTAS A LAS SOLICITUDES MAS DE 2 MESES PARA RESPUESTAS EN ESTRATIFICACION, CITAS CON EL ALCALDE MAS DE UN AÑO Y MEDIO Y NUNCA ME LLAMARON A LA CITA QUE PEDI Y NO LA PEDI UNA SOLA VEZ, SINO VARIAS VECES QUE DEFICIENCIA TAN HORRIBLE
QUE CONTESTEN LOS TELEFONOS EN LA ALCALDIA
QUE HAYAN MEJORES RESPUESTAS PARA NUESTRAS INQUIETUDES
RESPUESTA EN EL TIEMPO ESTABLECIDO MEJORAR LA ATENCION TANTO TELEFONICO COMO PRESENCIAL
MEJORAR EL ACCESO GRATUITO EN EL PROCESO DE CONEXION A INTERNET POR EL USUARIO (AUMENTAR LA LOGISTICA COMPUTARIZADA)
QUE LA ATENCION MEJORE QUE LA INFORMACION SA MAS CONCRETA. QUE SE PUEDA AL ALCALDE DONDE ESTA? DONDE HACE CONCEJO? UN BUEN CONMUTADOR CUANDO UNO LLAMA QUE CONTESTEN
MAS ATENCION AL USUARIO
TENER MAS CELERIDAD EN LOS PROCESOS, DAR SOLUCION PRONTA Y EFICAZ A LOS CASOS EN CONCRETO
URGE PROGRAMA SERIO DE EDUCACION CIUDADANA EN CUANTO A ESPACIO PÚBLICO- MANEJO DE BASURAS- TTE PÚBLICA. LA MOVILIDAD ES PERVERSA PEREIRA SE CONVIRTIO EN LA VERGUENZA DE MUCHISIMOS PEREIRNOS QUE NO SALIMOS CORRIENDO HACE AÑOS PERO QUE HOY DAN GANAS DE LLORAR

CAPACITAR LA PERSONA QUE ATIENDE PUBLICO
Más atención telefónica
Que por favor contesten los teléfonos
Tener en cuenta los programas para las víctimas de conflicto armado en los programas de alimentos.
Deseo que aprendan a encuestar bien las personas ya que el sisben sube de nivel al que quiere y la verdad no es justo que te pongan un nivel alto si no eres si no pertenece a un nivel alto yo soy madre cabeza de familia y después de estar en un nivel de estrato uno me suben a un nivel donde no pertenezco estoy en la c .Deseo que manden a encuestas bien muchas gracias feliz día.
Atención oportuna
En la secretaría de cultura y más específicamente la biblioteca pública Ramón Correa Mejía está despilfarrando dinero, tratando de hacer descentralización de la cultura, llevando a las veredas estímulos de cultura más no, verdaderos TALLERES de escritura y lectura, donde se busqué talentos (con seguimiento), y lecturas reales de obras buscando el gusto de los jóvenes, buscando de una manera pedagógica y lúdica, enseñando léxico y puntuación. Sólo leen la chambrana, y hacen manualidades y a lo sumo, proyectan una película? No, un verdadero taller es un proceso continuo, no una estimulación cultural. GRACIAS!!!
Cordialidad
Mayor atención de parte de sus funcionarios
Gente con más humanidad
Tratar de ser más diligentes a la hora de atender a los visitantes.
qué cuando uno llamé por favor contesten
Más información sobre planes de vivienda y sus beneficios

## CONCLUSIONES:

- El ponderado de 96,6% sitúa al Municipio de Pereira en el nivel de satisfacción SOBRESALIENTE para el cliente externo con una calificación promedio de 5 para el año 2021, teniendo un aumento del 11,3% con relación al año 2020 donde se obtuvo un ponderado del 85.3%.
- 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 se le brinde a la ciudadanía una respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dentro de los términos legales, implementando acciones de mejora y seguimiento al interior de cada dependencia.