

MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO

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 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 2021.

METODOLOGIA:

Para la medición de satisfacción del cliente interno del municipio de Pereira vigencia 2021, se aplicó una encuesta virtual a través de la herramienta formularios de Google Formas, la cual estuvo disponible durante el mes de diciembre y se socializó el enlace a través de una comunicación por SAIA No. 66799.

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
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios.
Capacitación a los funcionarios que atienden público.
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia.
Sensibilizar a los funcionarios en cuanto al trato con el público en general.
Mejorar la atención telefónica.
Mejorar tiempos y términos de respuesta
Otros

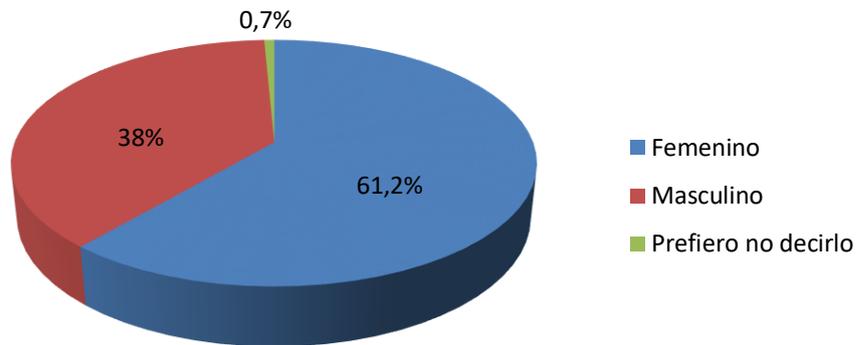
RESULTADO DE LA ENCUESTA:

Tal como se describe en la metodología, esta encuesta se realizó de manera virtual recopilándose un total de 547.

- Las 547 están distribuidas por género así:

GENERO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Femenino	335	61,2
Masculino	208	38,0
Prefiero no decirlo	4	0,7
Total	547	100

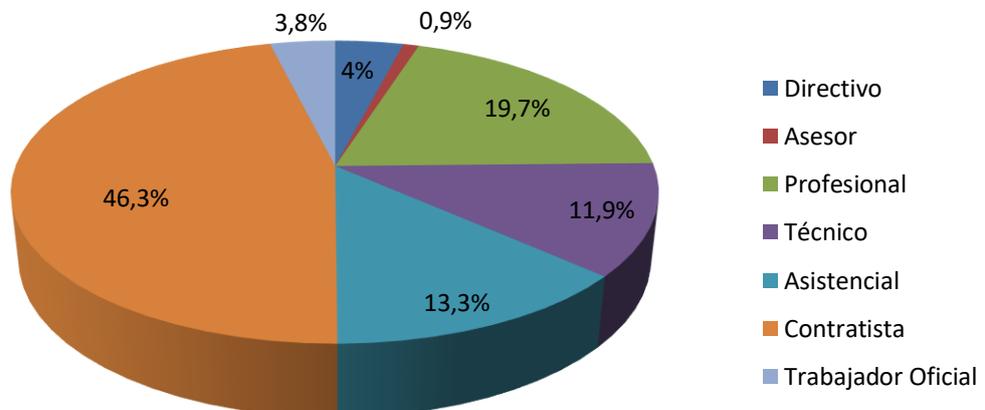
Porcentaje de encuestados por sexo



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

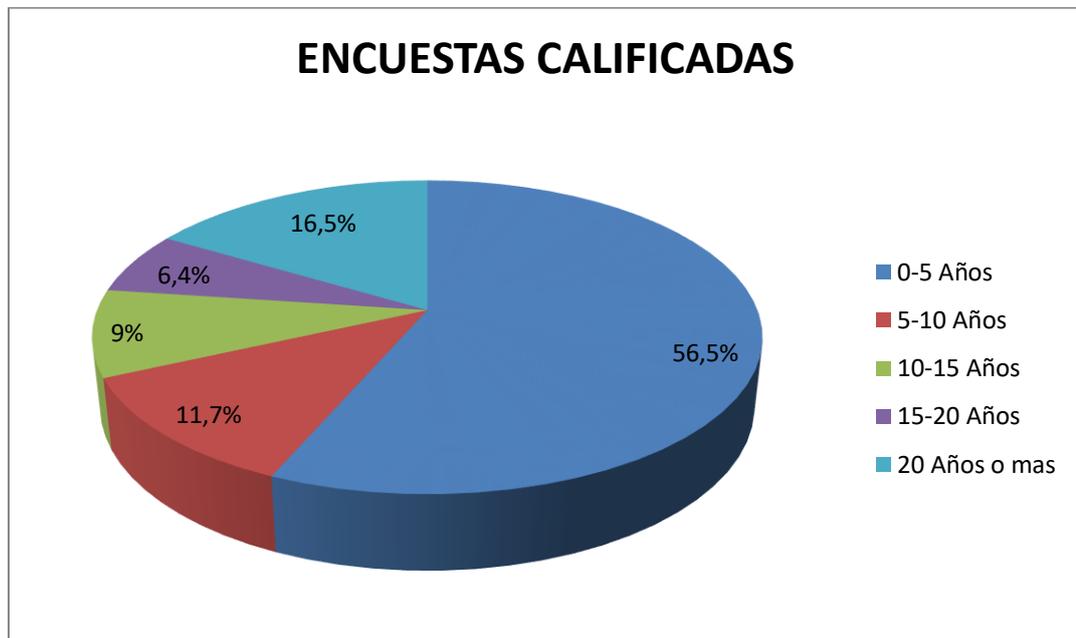
TIPO DE VINCULACIÓN	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)
Directivo	22	4,0
Asesor	5	0,9
Profesional	108	19,7
Técnico	65	11,9
Asistencial	73	13,3
Contratista	253	46,3
Trabajador Oficial	21	3,8
Total	547	100,0

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	309	56,5
5-10 Años	64	11,7
10-15 Años	49	9,0
15-20 Años	35	6,4
20 Años o mas	90	16,5
Total	547	100



- El 96% 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 2021 (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 7696 calificaciones es porque cada uno de los 547 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

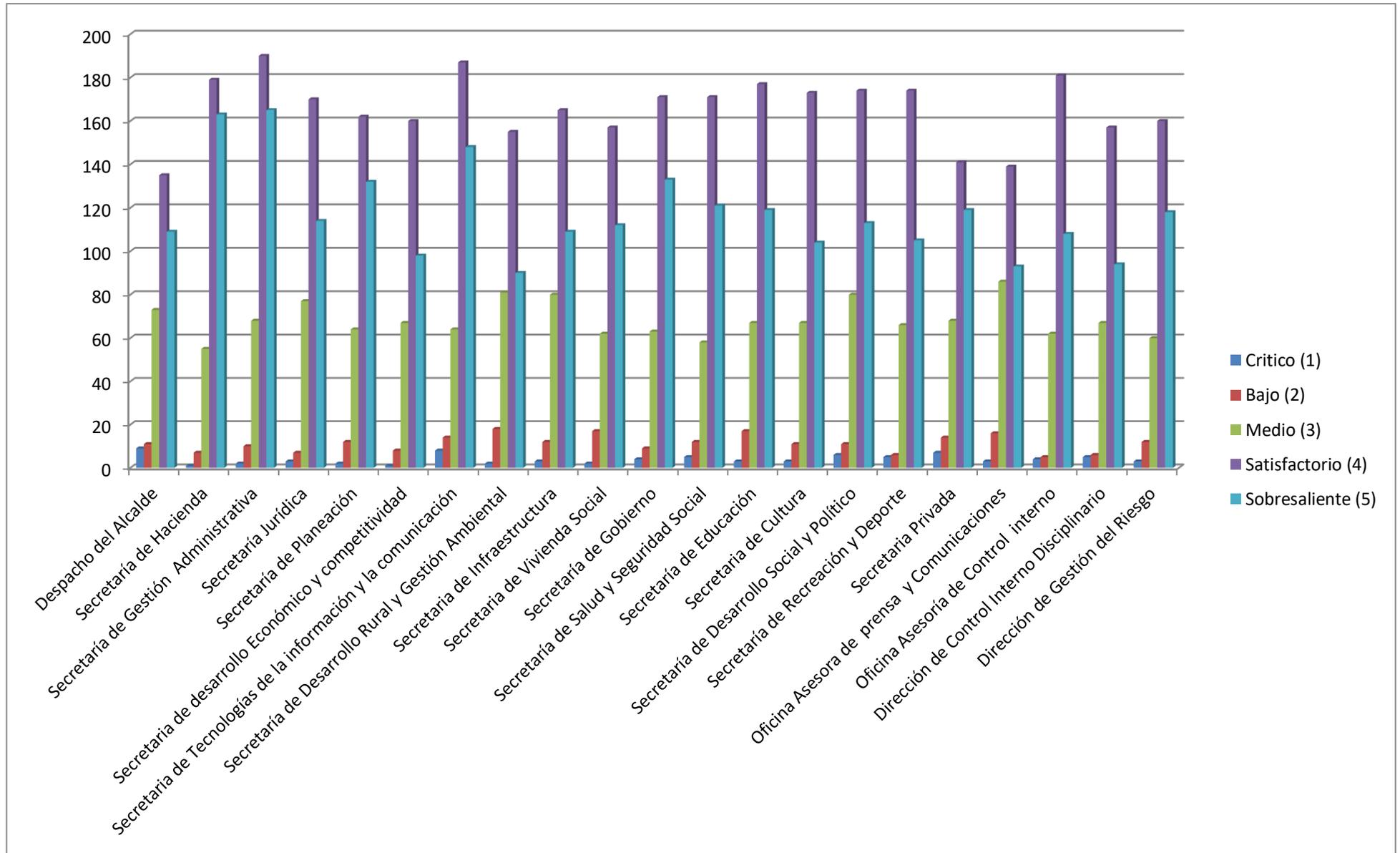
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	81	1	4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	235	3		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1435	19		
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3478	45		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2467	32	96	Satisfacción
Total				7696	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	9	11	73	135	109
Secretaría de Hacienda	1	7	55	179	163
Secretaría de Gestión Administrativa	2	10	68	190	165
Secretaría Jurídica	3	7	77	170	114
Secretaría de Planeación	2	12	64	162	132
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	1	8	67	160	98
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	8	14	64	187	148
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	2	18	81	155	90
Secretaría de Infraestructura	3	12	80	165	109
Secretaría de Vivienda Social	2	17	62	157	112
Secretaría de Gobierno	4	9	63	171	133
Secretaría de Salud y Seguridad Social	5	12	58	171	121
Secretaría de Educación	3	17	67	177	119
Secretaría de Cultura	3	11	67	173	104
Secretaría de Desarrollo Social y Político	6	11	80	174	113
Secretaría de Recreación y Deporte	5	6	66	174	105
Secretaría Privada	7	14	68	141	119
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	3	16	86	139	93
Oficina Asesoría de Control interno	4	5	62	181	108
Dirección de Control Interno Disciplinario	5	6	67	157	94
Dirección de Gestión del Riesgo	3	12	60	160	118



- 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 2021 (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 7436 calificaciones es porque cada uno de los 547 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

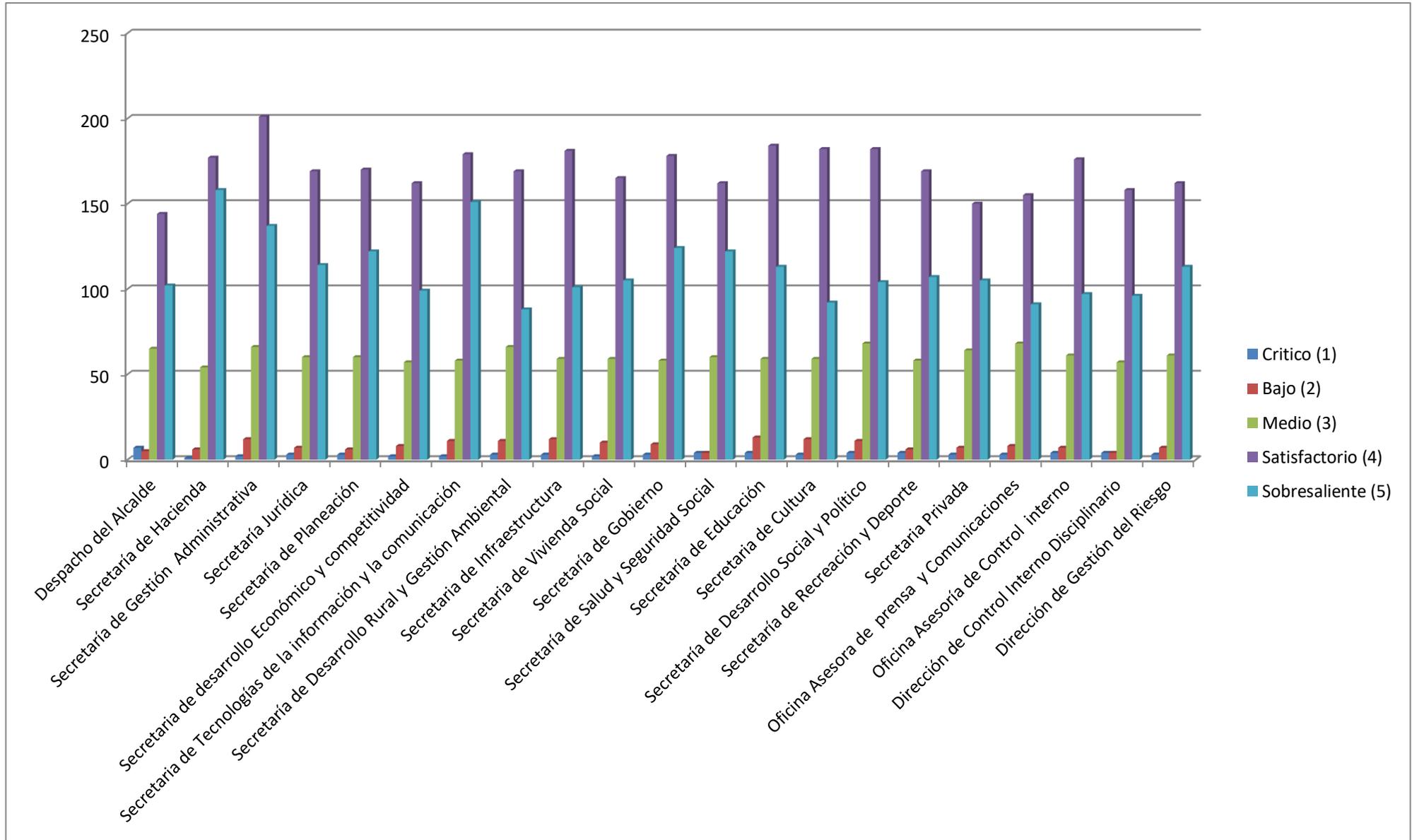
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	67	1	3	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	176	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1277	17	97	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3575	48		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2341	31		
Total				7436	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	7	5	65	144	102
Secretaría de Hacienda	1	6	54	177	158
Secretaría de Gestión Administrativa	2	12	66	201	137
Secretaría Jurídica	3	7	60	169	114
Secretaría de Planeación	3	6	60	170	122
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	2	8	57	162	99
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	2	11	58	179	151
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	3	11	66	169	88
Secretaria de Infraestructura	3	12	59	181	101
Secretaria de Vivienda Social	2	10	59	165	105
Secretaría de Gobierno	3	9	58	178	124
Secretaría de Salud y Seguridad Social	4	4	60	162	122
Secretaría de Educación	4	13	59	184	113
Secretaria de Cultura	3	12	59	182	92
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	11	68	182	104
Secretaría de Recreación y Deporte	4	6	58	169	107
Secretaria Privada	3	7	64	150	105
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	3	8	68	155	91
Oficina Asesoría de Control interno	4	7	61	176	97
Dirección de Control Interno Disciplinario	4	4	57	158	96
Dirección de Gestión del Riesgo	3	7	61	162	113



- El 97 % 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 2021 (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 7454 calificaciones es porque cada uno de los 547 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

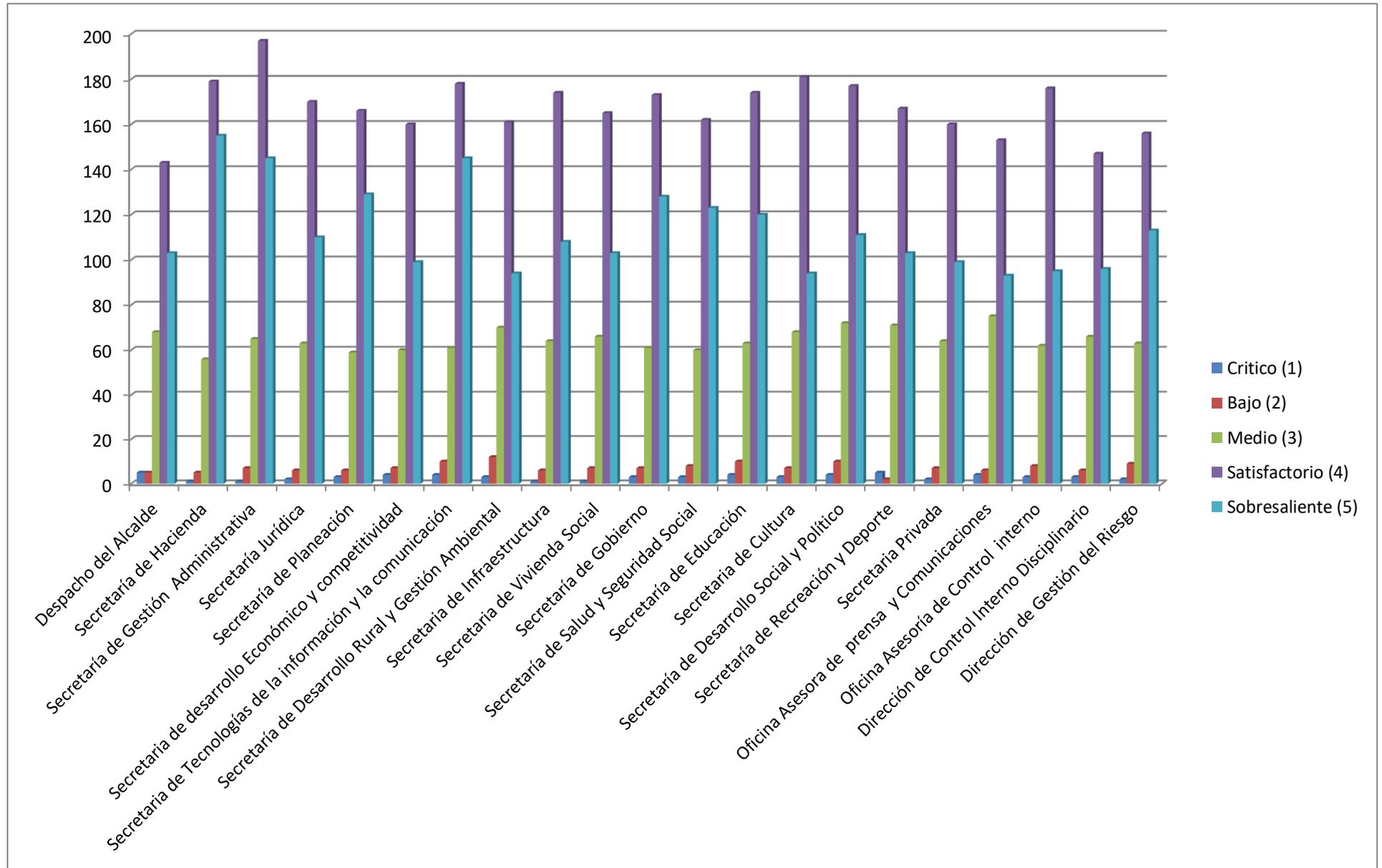
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	61	1	3	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	151	2		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1357	18	97	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3519	47		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2366	32		
Total				7454	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	5	5	68	143	103
Secretaría de Hacienda	1	5	56	179	155
Secretaría de Gestión Administrativa	1	7	65	197	145
Secretaría Jurídica	2	6	63	170	110
Secretaría de Planeación	3	6	59	166	129
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	4	7	60	160	99
Secretaria de Tecnologías de la información y la comunicación	4	10	61	178	145
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	3	12	70	161	94
Secretaria de Infraestructura	1	6	64	174	108
Secretaria de Vivienda Social	1	7	66	165	103
Secretaría de Gobierno	3	7	61	173	128
Secretaría de Salud y Seguridad Social	3	8	60	162	123
Secretaría de Educación	4	10	63	174	120
Secretaria de Cultura	3	7	68	181	94
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	10	72	177	111
Secretaría de Recreación y Deporte	5	2	71	167	103
Secretaria Privada	2	7	64	160	99
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	4	6	75	153	93
Oficina Asesoría de Control interno	3	8	62	176	95
Dirección de Control Interno Disciplinario	3	6	66	147	96
Dirección de Gestión del Riesgo	2	9	63	156	113



- El 96 % 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 2021 (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 7464 calificaciones es porque cada uno de los 547 encuestados podía calificar las dependencias con las que tuviera contacto, de ahí que se visualicen más de las realizadas.

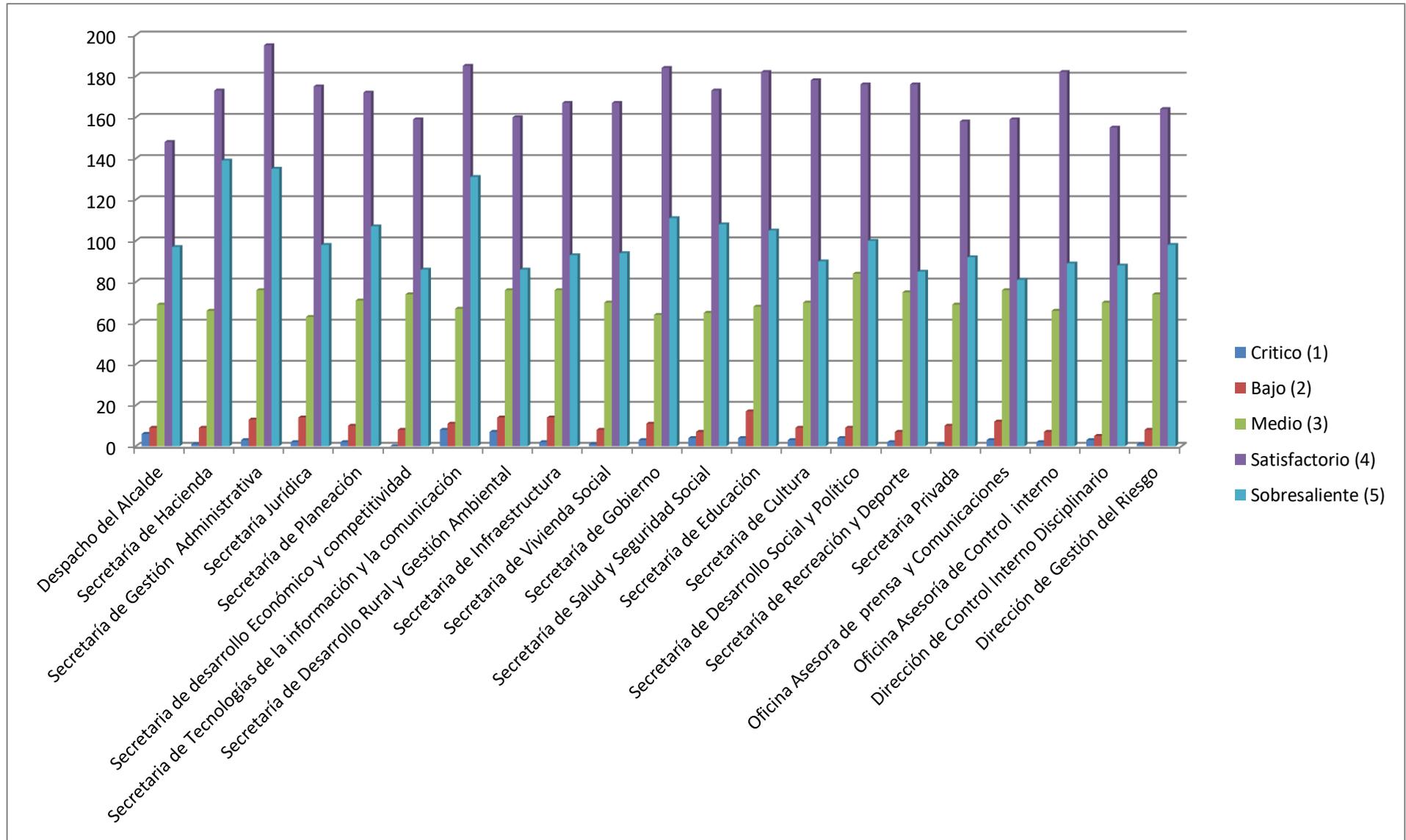
Valores de calificación promedio	Capacidad Administrativa (DNP)		CONCEPTO	ENCUESTAS CALIFICADAS	PROMEDIO (%)	PONDERADO	NIVEL
	Rangos	Niveles					
<2	<40	Crítico	Deficiente (1)	62	1	4	Insatisfacción
≥2 y <3	≥40 y <60	Bajo	Insuficiente (2)	212	3		
≥3 y <3.5	≥60 y <70	Medio	Aceptable (3)	1489	20	96	Satisfacción
≥3.5 y <4	≥70 y <80	Satisfactorio	Satisfactorio (4)	3588	48		
≥4 y ≤5	≥80 y ≤100	Sobresaliente	Muy satisfactorio (5)	2113	28		
Total				7464	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	6	9	69	148	97
Secretaría de Hacienda	1	9	66	173	139
Secretaría de Gestión Administrativa	3	13	76	195	135
Secretaría Jurídica	2	14	63	175	98
Secretaría de Planeación	2	10	71	172	107
Secretaría de desarrollo Económico y competitividad	0	8	74	159	86
Secretaría de Tecnologías de la información y la comunicación	8	11	67	185	131
Secretaría de Desarrollo Rural y Gestión Ambiental	7	14	76	160	86
Secretaría de Infraestructura	2	14	76	167	93
Secretaría de Vivienda Social	1	8	70	167	94
Secretaría de Gobierno	3	11	64	184	111
Secretaría de Salud y Seguridad Social	4	7	65	173	108
Secretaría de Educación	4	17	68	182	105
Secretaría de Cultura	3	9	70	178	90
Secretaría de Desarrollo Social y Político	4	9	84	176	100
Secretaría de Recreación y Deporte	2	7	75	176	85
Secretaría Privada	1	10	69	158	92
Oficina Asesora de prensa y Comunicaciones	3	12	76	159	81
Oficina Asesoría de Control interno	2	7	66	182	89
Dirección de Control Interno Disciplinario	3	5	70	155	88
Dirección de Gestión del Riesgo	1	8	74	164	98



- De las 547 encuestas obtenidas, se presentaron 114 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
Compromiso y sentido de pertenencia por parte de los funcionarios	10
Capacitación a los funcionarios que atienden público	7
Capacitación a los funcionarios sobre las funciones del cargo así como las actividades que desarrolla cada dependencia	16
Sensibilizar a los funcionarios en cuanto al trato con el público en general.	33
Mejorar la atención telefónica	8
Mejorar tiempos y términos de respuesta	17
Otros	23

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

Estamos dados a la comunidad. Pero debemos tener en cuenta que todos somos compañeros y que nos debemos apoyar entre nosotros mismos. Por lo tanto, responder con celeridad ante solicitudes internas.
Sería bueno que no solo se den respuestas a las peticiones realizadas desde otras dependencias, si no que se realicen acciones puntuales para dar soluciones a las problemáticas planteadas.
capacitar el personal en servicio al cliente tanto interno como externo
EL PERSONAL DEBE SER MAS AMABLE
El personal debe conocer las funciones de las dependencias para orientar de manera precisa y clara a quienes lo requieren.
Mejorar la comunicación interna y externa, realizar inducción a contratistas y reinducción a funcionarios, conocer lo que cada despacho hace y facilitar la articulación entre las mismas, mejorar el trabajo en equipo y el trato al ciudadano
Capacitaciones para el personal en las funciones de cada dependencia
Nosotros debemos ser conscientes que, las personas realizan un esfuerzo en dinero y tiempo al desplazarse para cualquier dependencia de la administración; es por las personas que la administración funciona; les debemos respeto y paciencia... Si a uno como contratista lo tratan mal que puede esperar la persona que no tiene conocimiento de cómo funciona la administración. Lo más importante es tener la disposición- don de servicio para atender a las personas.
LA ATENCION DE ALGUNAS SECRETARIAS EN LA CALIDAD HUMANA DE COMO SE DA LA INFORMACION, PUEDE SER CORRECTA LA INFORMACION QUE SE PRESTA, PERO LA FORMA EN QUE SE HACE A VECES ES DESPECTIVA O PRESTANDO MUY POCO INTERES HACIA QUIEN SE INFORMA.
Mejorar la parte de atención al cliente y la parte archivística
Capacitación al personal en funciones generales de todos los despachos y así evitar personas caminando de secretaria en secretaria en busca de una respuesta o atención.
Debe mejorar la calidad humana por parte del personal, desde los altos cargos hasta los contratistas
Respetar el tiempo del otro, apropiarse más de lo que se hace, tratar a los demás compañeros con respeto y tolerancia
No dejar solicitudes sin responder. Incluso si la respuesta no concede lo solicitado, para el despacho de las Inspecciones es obligatorio y necesario contar con las respuestas para continuar con los procesos.
Se atienda a la persona sin chatear
Mejorar la diligencia y el trato amable
Contestar los teléfonos fijos de las dependencias y actualizar el directorio, es muy complicado comunicarse por

ese medio. En cuanto a la secretaría de las TIC deben visitar las dependencias externas para mantenimiento de PC y otros requerimientos que se necesiten
RESPECTUOSAMENTE COMUNICO QUE LAS PETICIONES SEAN RESUELTAS A TIEMPO, YA SEAN COMUNICACIONES INTERNAS O EXTERNAS.
Se requiere humildad en los funcionarios a quienes se consulta. NO creerse autosuficiente y con las verdad revelada.
Atender las sedes externas al Palacio Municipal
Mejorar la forma y el tiempo para responder las consultas y no dejarlas sin respuesta.
Mejorar los tiempos de respuesta a solicitudes internas que se realizan.
Que haya mayor socialización de los procesos internos, para que al momento de dar respuesta a un requerimiento interno, la misma se logre de manera efectiva y oportuna.
Mayor claridad en los procesos de las dependencias
Mejorar el trato interpersonal, más solidaridad, y diligencia entre compañeros.
Mejorar los tiempos de respuesta a las peticiones internas.
SE SUGIERE IDEAR UNA FORMA DE COMUNICACIÓN INTERNA EFECTIVA PARA SOLUCIÓN RAPIDA Y EFECTIVA DE LOS DIFERENTES REQUERIMIENTOS ENTRE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS
continuidad en los procesos
Mejor disposición por parte del personal de planta y contratistas
Ser muy amable con el cliente, dejar de hacer lo que está haciendo y prestarle toda su atención al cliente, con amabilidad, respeto. Y saber llegar al cliente, ya que hay clientes, gruñones, clientes amables y muchos más.
Capacitar el personal en atención al publico incluidos los empleados, tener mas empatía
Primero atender al solicitante con amabilidad y cultura, ser responsables de la imagen de la institución, siempre estar con la disposición de de dar una respuesta y si no la sabemos por lo menos gestionar, articular para buscarla y si finalmente no se logra por lo menos quien solicita percibe que si se realizo una buena atención.
En lo posible contratar personas para atender únicamente la línea telefónica con respecto a la información que requieren por parte de dicha secretaría, tanto para el cliente interno como el cliente externo. Gracias.
Todo se haga siendo empáticos y lo más diligente posible
Que se tenga mejor servicio al cliente y con más sentido de pertenencia por el trabajo que se realiza en la administración sea interno o externo
Que las personas encargadas tengan un conocimiento amplio de las competencias de cada despacho, para evitar mala información y demora en las respuestas.
QUE TODOS LOS FUNCIONARIOS Y CONRATISTAS, ESTEMOS COMPROMETIDOS EN LA SATISFACCION DE NUESTROS CLJETES INTERNOS Y EXTERNOS
Se requiere compromiso del personal para atender las necesidades
Responder las llamadas en los horarios laborales.
estar muy bien informado de los temas de la secretaria, para no demorar el proceso por el cual se pregunta, muchas gracias
mejorar un poco la calidad humana
Importante que nos apoyemos todos, que reconozcamos que trabajamos en la misma entidad y que lo que hagamos nos favorece y beneficia a todo
Más amabilidad
mejorar los canales de comunicación
ESTAR PRESTOS A CONTESTAR LAS PETICONES OPORTUNAMENTE.
Respuestas a las solicitudes enviadas
No mirar a las otras entidades como si fueran rivales, somos compañeros de trabajo
Se debe requerir conocimiento en gestión y función pública
Mejorar la oportunidad de la respuesta a las solicitudes
ser diligente
Competitividad
Hay dependencias donde los funcionarios no conocen o no saben qué hace su secretaría, subsecretaría, dirección, etc., por lo que no dan una adecuada orientación. Además, muchos servidores públicos no conocen lo que significa ser amable. En estos casos, sugiero acciones de mejora.
A pesar de haber muy buena receptividad en las dependencias con las que interactuó, falta a veces mas compromiso de personas que están por contrato de prestación de servicios
La comunicación entre las directivas y la alcaldía es un caos.
se recomienda contestar el teléfono
MEJORAR LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO DE LAS PERSONAS QUE ATIENDES PRESENCIAL
MEJORAR LA FLUIDEZ DE LA COMUNICACIÓN

mejor disposición del personal que comunica la información
Las brigadas de emergencia, no se han actualizado, después del cambio de personal en el año 2020
Algunos funcionarios de planta son perversos atendiendo la gente.
No hay rapidez ni personal suficiente para solucionar los problemas internos
mucha capacitación en sentido de pertenencia de la entidad
Tener empatía y no delegar funciones en otros cuando esa misma persona lo puede hacer.
Se requiere mucha asesoría al cliente interno, en aspectos administrativos
Cuando se realice la proveer el cargo, de la oportunidad a otras para obtener experiencia así sea por temporales o definitiva
Mayor y rapidez de respuesta, empoderamiento de algunos funcionarios y que no se crean dueños de los cargos. Inducción al momento de asumir los cargos.
La prontitud de la respuesta debe ser más eficiente en términos generales la atención en varios de sus aspectos son satisfactoria pero se dan ocasiones donde la respuesta suele demorarse mucho.
los funcionarios que no tengan la competencia para dar respuesta, asesorar de quien es la competencia y brindar información clara y precisa
Es necesario que los funcionarios dejen de creerse los dueños de los cargos y asuman una posición de servicio al cliente más efectiva.
Mínima atención telefónica
Una oficina con la infraestructura adecuada y personal idóneo para atender al ciudadano tanto interno como externo.
Más amabilidad y oportunidad en algunas secretarías.
Atención más humana y colaboración a todo tipo de requerimiento y de persona que llegue a nuestras dependencias
DEPURACION DEL PERSONAL Y MEJOR COMPROMISO POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS
Debe haber un funcionario permanente en cada Secretaría para dar Información
Los funcionarios y contratistas debe tener claros los procesos de su Secretaria y quienes lo apoyan
Capacitar o colocar personas idóneas para la atención al público
capacitar a los funcionarios y contratistas en el conocimiento de las funciones de cada dependencia para direccionar a los responsables los asunto de su competencia
HAY QUE ATENDER MEJOR LA GENTE, DEBEMOS MEJORAR EN LA CALIDAD DEL SERVICIO Y AL QUE NO LE GUSTA SALUDAR! QUE APRENDA!
compromiso
Se sigue capacitación del personal de cada dependencia para que conozca la misionalidad y funciones de la dependencia en la que labora.
Se recomienda capacitación del personal en las funciones de su dependencia.
Ser más amables y pacientes.
TENER EN CUENTA QUE LOS CLIENTES INTERNOS TAMBIEN HAY QUE RESPETARLES EL TIEMPO DE RESPUESTA
FUNCIONARIOS DESPOTAS. PIENSAN QUE SOLAMENTE ELLOS POSEEN LA VERDAD Y QUE EL USUARIO ES UN IGNORANTE QUE NO COMPRENDE. POR LO QUE NUNCA RESUELVEN NADA Y DEJAN AL FUNCIONARIO QUE SOLICITA EL SERVICIO SIN RESPUESTA.
que por favor contesten los teléfonos
dar respuesta oportuna a las solicitudes ya sean internas o externas
Fortalecer la amabilidad para atender las personas, mejorar la disposición por parte de los trabajadores, ya que es notable que no se interesan por atender
mas servicios en línea para la comunidad, por ejemplo enviar solicitudes
Se debe mejorar en capacitar y realizar seguimiento al personal encargado de realizar atención al público, adicional brindar información más clara y precisa, debido a que sea ha evidenciado que por omitir responsabilidades en sus procesos, optan por no brindar una información acertada y coherente al usuario
Tener mayor empatía con el usuario-
Se sugiere que los teléfonos sean contestados
Cordialidad y Respeto
Cordialidad en el momento de atender a cualquier persona
A las personas no se les direcciona correctamente en las dependencias con la persona encargada de cada tema.
amabilidad
Dar capacitación de servicio al cliente muchos la necesitan con urgencia
Empatía para el servicio y atención. que atiendan los teléfonos
MAS DILIGENTE CON LAS SOLICITUDES QUE SE HACEN, NO CONTESTAN INTERNAMENTE

ANTES DE DAR RESPUESTAS DEBIAN CAPACITARSE
SE DEBE TENER UNA MAYOR DISPISICIÓN, EMPATIA CON QUIEN SOLICITA AYUDA O INFORMACIÓN Y TENER UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA Y CLARA.
mejor conocimiento de cada secretaria
Es importante que el personal de atención tenga la mejor actitud para atender a la población, de no saber orientar la persona hacer gestión para darle una buena información
Brindar una mejor información al cliente externo y buen trato
Brindar mejor atención al cliente interno, ya que somos una misma empresa
buena atención
AGILIDAD
asignación de más personal para el cubrimiento de todos los puesto de servicio
Seamos más pacientes y dispuestos para orientar y/o resolver las dudas. Muchas gracias.
Mejorar el tiempo de respuesta
SEGUIR MEJORANDO TODOS LOS PROCESOS QUE SE LLEVAN ACABO
Oportunidad en las respuestas
Mas oportunidad en las repuestas
Ser más atentos y ser más eficientes en el manejo del tiempo al momento de brindar respuestas

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 2021 por parte del cliente interno, lo que le da el concepto de SOBRESALIENTE, con un ponderado del 96.5 %, teniendo un aumento del 1% con relación al año 2020 donde se obtuvo 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 el interno que representa la misma importancia y donde se sensibilice al funcionario con relación al trato con el público en general.
- La administración municipal debe velar porque la atención al usuario en todos los canales que tiene dispuestos sea óptima, oportuna y veraz, mejorando aquellos donde presente falencias y estos objetivos no sean alcanzados.