

Versión

Fecha de Vigencia

## INFORME DE MEDICION Y ANALISIS DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

**PROCESO:** Gestión de Recursos – Subproceso Hacienda  
**Actividad –** Asuntos Tributarios- Centro de Servicio Oportuno

**OBJETIVO DE CALIDAD:** Mantener y mejorar en lo posible la imagen positiva de la asesoría y la orientación ofrecida a los contribuyentes de los impuestos administrados por el Municipio, con el objetivo de dar respuesta oportuna y efectiva a los requerimientos de los contribuyentes y elevar su nivel de satisfacción.

**PERIODO DE MEDICION:** CUARTO TRIMESTRE DEL 2022

**INDICADOR:** N- de usuarios Satisfechos / N-de usuarios Atendidos.

### RESULTADO DE LA MEDICION, ANALISIS O EXPLICACIÓN DEL RESULTADO:

En el cuarto trimestre del año 2022, en el Centro de Servicio Oportuno de la Alcaldía del Municipio de Pereira, que depende directamente de la Subsecretaría de Asuntos Tributarios, se realizaron de forma aleatoria y en diferentes horas del día, cuatrocientas (400) encuestas, de las cuales se realizaron tres (3) preguntas, con los siguientes aspectos de atención al contribuyente:

1. Obtuvo claridad en la información que dio el asesor?
2. Calificación que usted da al asesor por el respeto y cordialidad en la atención
3. Calificación que usted da al asesor por la rapidez en la atención

### RESULTADOS DE LA TABULACION

PREGUNTA	RESPUESTA	CANTIDAD	%PARTICIPACION
OBTUVO CLARIDAD EN LA INFORMACION DEL ASESOR	SI	400	100,00%
	NO	0	0,00%
CALIFICACION QUE USTED LE DA AL ASESOR POR EL RESPETO Y CORDIALIDAD EN LA ATENCION	BUENA	399	99,75%
	REGULAR	1	0,25%
CALIFICACION QUE USTED LE DA AL ASESOR POR LA RAPIDEZ EN LA ATENCION	BUENA	393	98,25%
	REGULAR	7	1,75%



---

En el Centro de Servicio Oportuno, al realizar las encuestas de satisfacción de los contribuyentes, cada trimestre cuando se hace el consolidado, se tienen en cuenta tres preguntas, que nos ayudan a medir aspectos tangibles e intangibles como: respeto, capacidad de respuesta, conocimiento, empatía, logrando una calificación positiva del 99.33%, la cual nos demuestra la excelente imagen que se transmite en la atención a los contribuyentes, pues al superar el 95% se concluye que se ha realizado un gran trabajo en equipo, lo que se evidencia en el recaudo efectivo de los ingresos tributarios.

Los contribuyentes, se sienten satisfechos con la atención que se les presta y la gestión brindada a los requerimientos por los cuales acuden al Centro de Servicio Oportuno, y consideran que la información es clara, pertinente y se sienten atendidos con respeto y cordialidad, logrando que 393 de los 400 encuestados consideren que se les atendió con agilidad y su calificación en el aspecto de rapidez, nos arroja un resultado muy positivo del 98.25%, considerado excelente al superar el 95%.

Los excelentes resultados obtenidos a través de la calificación en las encuestas son producto de contar con personal altamente capacitado para la atención. Hoy en día, se cuenta con varias herramientas para poder ayudar más al contribuyente que no puede desplazarse hasta las instalaciones, los cuales pueden interactuar de forma virtual por el chatbot, correos electrónicos obteniendo efectividad en las respuestas. Adicionalmente se puede destacar la atención directa en la Cámara de Comercio (CAE), la cual se presta de forma continua, donde se atiende los diferentes requerimientos de los contribuyentes de Industria y comercio y dudas referente al predial y otros tipos de impuestos administrados por el Municipio de Pereira.

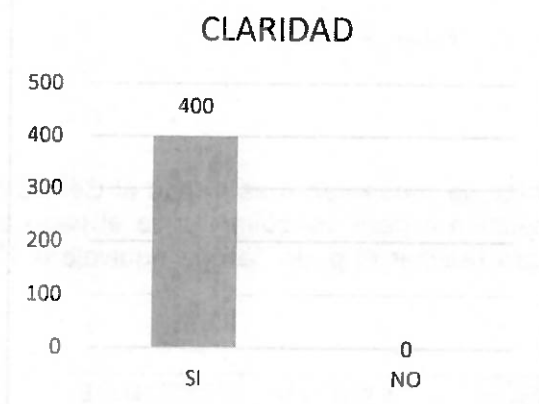
Es importante señalar que el personal adscrito a esta dependencia cuenta con toda la disposición, compromiso y entrega para resolver las necesidades de los contribuyentes logrando mejorar la comunicación entre el estado y sus ciudadanos, aunado al esfuerzo en responder a las situaciones que se requieran generando una mayor cantidad de personas atendidas y encaminadas a obtener resultados positivos en la atención al cliente, siendo conscientes de la necesidad de analizar los resultados negativos y corregir las falencias detectadas en la medición como señales del crecimiento permanente y capacitación de nuestro personal.

**CUARTO TRIMESTRE 2022**

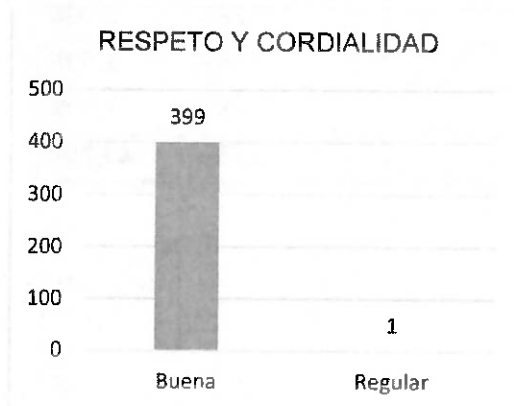
IMAGEN POSITIVA	IMAGEN NEGATIVA
99,33%	0,67%

A continuación se pueden observar los gráficos de las preguntas de la encuesta evaluadas:

**1. Claridad en la información que le dio el asesor?**

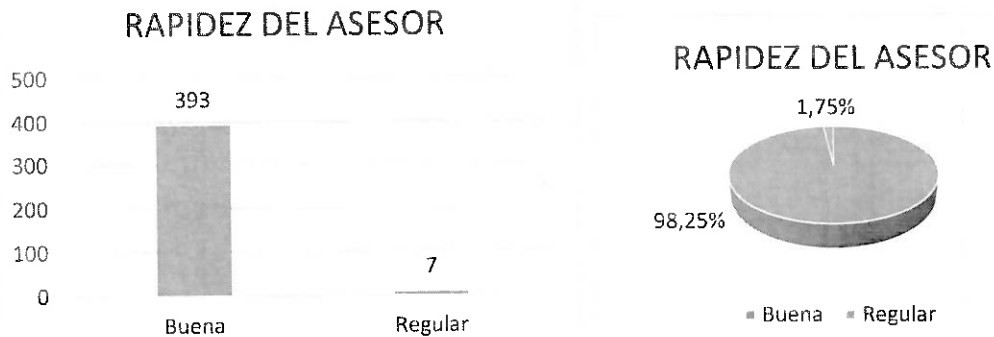


**2. Calificación que usted da al asesor por el respeto y la cordialidad**



*[Handwritten signature]*

3. Calificación que usted da al asesor por la rapidez en la atención



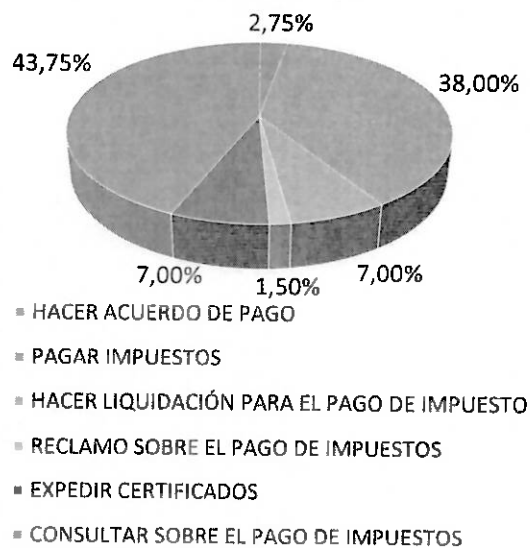
Igualmente, se realizó análisis de los motivos por los cuales se presentan más visitas al Centro de Servicio al contribuyente y se observa que un **43.64%**, asistieron para consultar sobre el pago del impuesto, es decir 175 visitas y un **37.91%** lo hicieron para realizar el pago, lo que equivale a 152 contribuyentes.

MOTIVO POR EL CUAL VISITO EL CENTRO DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE	CANTIDAD	PORCENTAJE
HACER ACUERDO DE PAGO	11	2,75%
PAGAR IMPUESTOS	152	38,00%
HACER LIQUIDACIÓN PARA EL PAGO DE IMPUESTO	28	7,00%
RECLAMO SOBRE EL PAGO DE IMPUESTOS	6	1,50%
EXPEDIR CERTIFICADOS	28	7,00%
CONSULTAR SOBRE EL PAGO DE IMPUESTOS	175	43,75%



## MOTIVO DE LA VISITA CUARTO TRIMESTRE 2022

### PORCENTAJE



  
**LUZ ADRIANA RÍOS QUINTERO**  
Profesional especializado  
Coordinadora Centro de Servicio Oportuno

