

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA



Elaborado Por: **BEATRIZ EUGENIA SANTANA ANGULO**
Profesional Universitario

GLORIA INES GONZALEZ QUINTERO
Auxiliar Administrativo

Marzo 2015

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

Introducción

De acuerdo a los Lineamientos establecidos en la norma NTCGP-1000:2009 numeral 5.6.3, la Alta Dirección realiza la presente revisión por la dirección, teniendo en cuenta las siguientes entradas establecidas por la norma:

- 1- Resultado de auditorías 2014
- 2- Retroalimentación del Cliente (Buzón de Quejas, Reclamos y Sugerencias; Encuestas de Satisfacción al Cliente)
- 3- Desempeño de los procesos
- 4- Actividades Realizadas Durante el 2014
- 5- Recomendaciones para la Mejora
- 6- Riesgos actualizados e identificados para la entidad

Para cada una de las entradas, especificadas en el referente normativo NTCGP-1000:2009; la dirección presenta disposiciones de obligatorio cumplimiento en todos los niveles y funciones de la organización; con el fin de lograr la conveniencia, adecuación, eficacia y efectividad del sistema. Las disposiciones anteriormente señaladas serán implementadas en Coordinación con el equipo del Sistema Integrado de Gestión.

La revisión que realiza la Alta Dirección al Sistema Integrado de Gestión Administrativa, SIGA el cual integra (MECI, Gestión de la Calidad y SISTEDA), así como sus oportunidades de mejora, se consideran de suma importancia para asegurar el funcionamiento del mismo.

Para garantizar el éxito de este proceso, la Alta Dirección toma en consideración toda la información que tiene a disposición para efectuar la revisión adecuada SIGA; esta información proviene de diferentes fuentes, como lo son los resultados de auditorías realizadas, la retroalimentación de los ciudadanos relacionada con la prestación de los servicios de la Entidad a través del Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reclamos, El informe de las encuestas de Satisfacción al Cliente, el estado de las acciones correctivas y preventivas, los cambios que podrían afectar al SIGA, las recomendaciones para la mejora del SIGA y los resultados de la gestión realizada sobre los riesgos identificados para la entidad.

La alta dirección espera, que el presente informe sirva como acto reflexivo y motivador para todos aquellos que ejercen liderazgo en las actividades del

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME	CÓDIGO: MEDE.203.115.04
		VERSION 2

Sistema de Calidad y así lograr que los principios de la Gestión Pública y de Calidad sean entendidos e implementados en todos los niveles de la organización.


1. RESULTADOS AUDITORIAS DE CALIDAD REALIZADAS EN EL 2014

Tomando como base el informe de Auditoría del 27 de enero de 2015, realizado por la doctora Martha Cecilia Saldaña Saldaña, Asesora Oficina Control Integral de la Gestión, el cual abarco los siguientes procesos:

- Gestión Planeación
- Sistema Integrado de Gestión Administrativa
- Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia
- Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario
- Gestión Educación
- Gestión Salud
- Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre
- Gestión Cultura
- Gestión Desarrollo Rural
- Gestión Infraestructura
- Gestión Ambiental
- Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo
- Gestión Defensa Jurídica del Municipio
- Gestión Apoyo Económico y Financiero
- Gestión Talento Humano
- Gestión Apoyo de Información y Comunicación
- Gestión Control Interno
- Gestión Control Interno Disciplinario

En las Auditorias Integrales se confronta parámetros además de la Evaluación al Sistema de Control Interno, el cumplimiento al Plan de Mejoramiento producto de la Auditoría Integral de Calidad 2013, el Control de Gestión, Control de Resultados, Control de Legalidad y Control Financiero.

Estos resultados son el producto de las auditorias integrales realizadas a todas las Dependencias de la administración Municipal por la Oficina de Control Integral de la Gestión.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

También hacen parte del presente informe, el seguimiento y cumplimiento a los planes de mejoramiento suscritos con los diferentes organismos de control tanto internos como externos:

MACROPROCESO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	PROCESO	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
ESTRATEGICOS	GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	Gestión Planeación	Despacho Alcalde, Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente.
		Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Representante de la Alta Dirección
MISIONALES	GESTIÓN DESARROLLO Y MODERNIZACION INSTITUCIONAL	Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia Ciudadana.	Secretaria de Gobierno
		Gestión Participación Ciudadana y Desarrollo Comunitario	Oficina Desarrollo Comunitario
	GESTIÓN DESARROLLO SOCIAL E INCLUYENTE	Gestión Educación	Secretaria de Educación
		Gestión Salud	Secretaria de Salud
		Gestión Recreación, Deporte y Aprovechamiento del Tiempo Libre	Dirección de Recreación y Deporte
		Gestión Cultura	Dirección de Cultura y Turismo
	GESTIÓN ECONOMICO Y COMPETITIVIDAD PARA LA PROSPERIDAD	Gestión Desarrollo Rural	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental
		Gestión Infraestructura	Secretaria de Infraestructura

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

MACROPROCESO	NOMBRE DEL MACROPROCESO	PROCESO	DEPENDENCIAS RESPONSABLES
	GESTIÓN DESARROLLO AMBIENTAL Y GESTIÓN DEL RIESGO	Gestión Ambiental	Dirección de Ordenamiento Territorial y Ambiental
		Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo	Oficina Gestión del Riesgo
APOYO	GESTIÓN APOYO A LA GESTIÓN	Gestión Defensa Jurídica del Municipio	Secretaria Jurídica
		Gestión Apoyo Económico y Financiero	Secretaria de Hacienda, Dirección de Rentas, Tesorería, Dirección de Presupuesto, Dirección de Planeación, Registro y Control Financiero
		Gestión Talento Humano	Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativo
		Gestión Apoyo de Información y Comunicación	Oficina de Prensa y Comunicación, Dirección de Servicios Tecnológicos
EVALUACION	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN	Gestión Control Interno	Oficina Control Integral de la Gestión
		Gestión Control Interno Disciplinario	Oficina Control Interno Disciplinario

Con base en el Programa Anual de Auditoría Interna, aprobado por el Comité de Sistema Integrado de Gestión Administrativa mediante actas N° 1 del 21 de enero y N° 7 del 26 de septiembre de 2014, se realizaron 15 auditorías de calidad y 2 auditorías de carácter externo llevadas a cabo por la Contraloría Departamental del Valle del Cauca.

Una vez se determinadas las fuentes de información, se realiza el análisis correspondiente, asignando el mayor valor cuando el resultado de la información analizada es crítico y se presenta incumplimiento y el menor valor

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2


cuando el resultado de análisis evidencia cumplimiento por parte de la Entidad, como se muestra en la siguiente tabla.

CRITERIO	CALIFICACION SUGERIDA
Cumple	1
No Cumple	2

No.	PROCESO	VARIABLE	CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO	
1	GESTION PLANEACION	Análisis de los riesgos del proceso	4	40%	1,6	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	2	10%	0,2
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
2	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION ADMINISTRATIVA	Análisis de los riesgos del proceso	2	40%	0,8	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	2	10%	0,2

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2


No.	PROCESO	VARIABLE	CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO	
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					1,75	
3	GESTION JUSTICIA, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	Análisis de los riesgos del proceso	4	40%	1,6	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	4	25%	1
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	2	10%	0,2
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					3,3	
4	GESTION PARTICIPACION CIUDADANA Y DESARROLLO COMUNITARIO	Análisis de los riesgos del proceso	2	40%	0,8	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	3	25%	0,75
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					2,15	
5	GESTION EDUCACION	Análisis de los riesgos del proceso	2	40%	0,8	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					1,9	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

No.	PROCESO	VARIABLE	CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO	
6	GESTION SALUD	Análisis de los riesgos del proceso	2	40%	0,8	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	2	10%	0,2
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
7	GESTION RECREACION, DEPROTE Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	Análisis de los riesgos del proceso	2	40%	0,8	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
8	GESTION CULTURA	Análisis de los riesgos del proceso	1	40%	0,4	
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	3	25%	0,75
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
9	GESTION	Análisis de los riesgos del proceso	3	40%	1,2	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

No.	PROCESO	VARIABLE		CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO
	DESARROLLO RURAL	Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	3	25%	0,75
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
10	GESTION INFRAESTRUCTURA	Análisis de los riesgos del proceso		2	40%	0,8
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO						2,1
11	GESTION AMBIENTAL	Análisis de los riesgos del proceso		4	40%	1,6
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	3	25%	0,75
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO						3,25
12	GESTION	Análisis de los riesgos del proceso		4	40%	1,6

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

No.	PROCESO	VARIABLE		CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO
	PREVENCIÓN, ATENCIÓN DE DESASTRES Y GESTIÓN DEL RIESGO	Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	4	25%	1
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	4	15%	0,6
			Informe de Auditoría Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
			CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO			
13	GESTIÓN DEFENSA JURÍDICA DEL MUNICIPIO	Evaluación de otras fuentes de información	Análisis de los riesgos del proceso	1	40%	0,4
			Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	1	25%	0,25
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoría Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	2	10%	0,2
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					1,1	
14	GESTIÓN APOYO ECONÓMICO Y FINANCIERO	Evaluación de otras fuentes de información	Análisis de los riesgos del proceso	3	40%	1,2
			Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoría Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO					2,6	
15	GESTIÓN	Análisis de los riesgos del proceso		2	40%	0,8

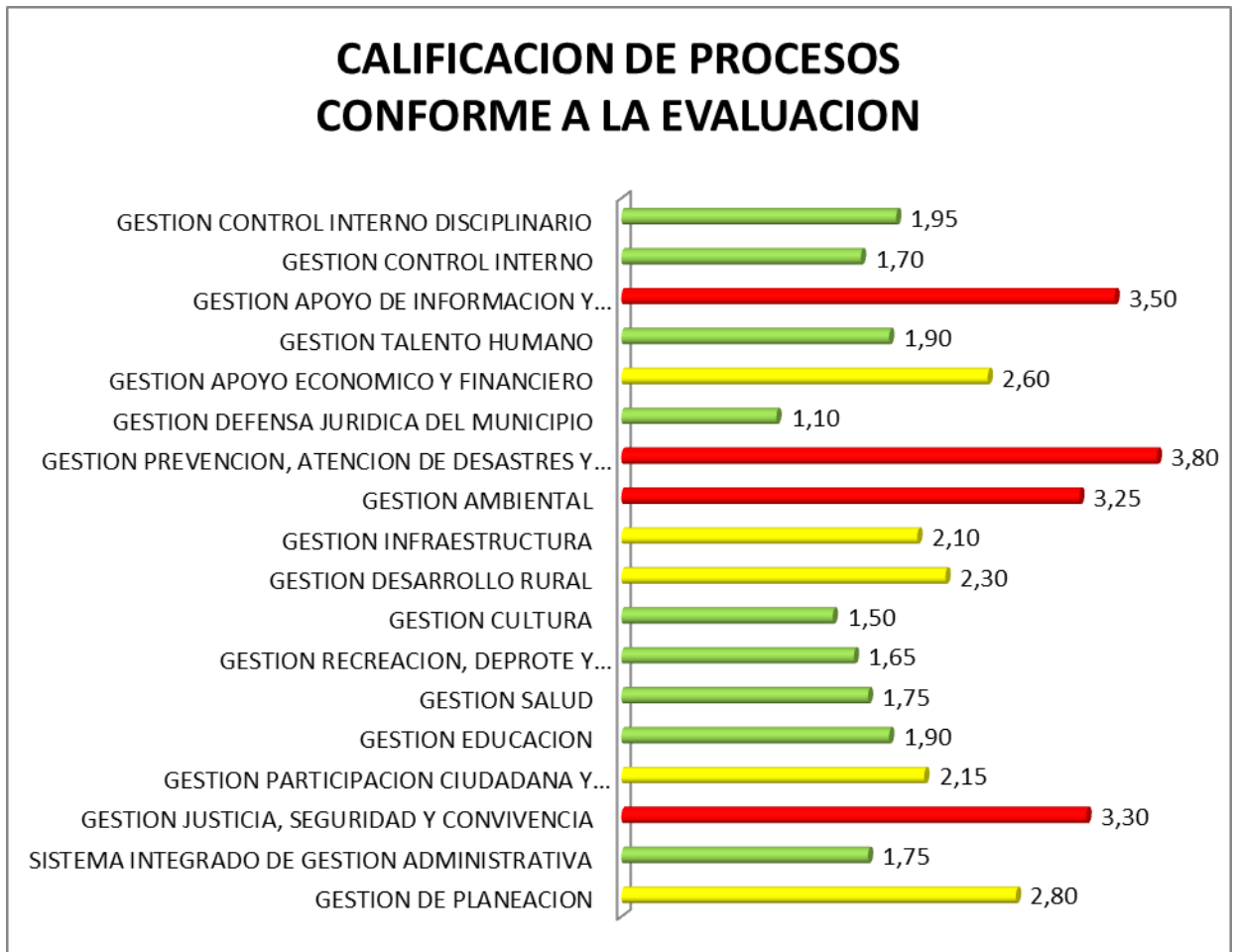
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

No.	PROCESO	VARIABLE		CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO
	TALENTO HUMANO	Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	2	15%	0,3
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	2	10%	0,2
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	1	10%	0,1
		CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO				
16	GESTION APOYO DE INFORMACION Y COMUNICACION	Análisis de los riesgos del proceso		4	40%	1,6
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	3	25%	0,75
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	3	15%	0,45
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	3	10%	0,3
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO						3,5
17	GESTION CONTROL INTERNO	Análisis de los riesgos del proceso		2	40%	0,8
		Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	1	25%	0,25
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO						1,7
18	GESTION	Análisis de los riesgos del proceso		2	40%	0,8

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

No.	PROCESO	VARIABLE		CALIFICACION	% PONDERACION	RESULTADO
	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	Evaluación de otras fuentes de información	Estado actual de los Sistemas de Gestión y Control	2	25%	0,5
			Informes de seguimiento a cumplimiento del plan estratégico	1	15%	0,15
			Informe de Auditoria Interna al Proceso	1	10%	0,1
			Resultados, Informes Contraloría General, Deptal o Mpal.	4	10%	0,4
CALIFICACION TOTAL DEL PROCESO						1,95
CALIFICACION TOTAL DE LOS PROCESOS						2,28

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2



Una vez aplicada la metodología de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas, se escoge los procesos que arrojan puntos críticos para la Entidad, como son: Gestión Prevención, Atención de Desastres y Gestión del Riesgo, Gestión Apoyo de Información y Comunicación, Gestión Justicia, Seguridad y Convivencia y Gestión Ambiental, cuya calificación superan el 3.0.

Las auditorías Internas de Calidad, arrojaron 5 planes de mejoramiento.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

RELACION A UDITORIAS DE CALIDAD					
VIGENCIA 2014					
Nº	AUDITORIA	HALLAZGOS	RECOMENDACIÓN	PLAN DE MEJ.	
				SI	NO
1	Auditoria de Calidad - Secretaria de Gobierno	3	7	X	
2	Auditoria de Calidad - Secretaria de Hacienda				X
3	Auditoria de Calidad - Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos		1		X
4	Auditoria de Calidad - Secretaria Juridica		1		X
5	Auditoria de Calidad - Oficina Gestión del Riesgo		1		X
6	Auditoria de Calidad - Secretaria de Salud	1		X	
7	Auditoria de Calidad - Secretaria de Planeacion, Desarrollo y Medio Ambiente	8	3	X	
8	Auditoria de Calidad - Dirección de Ordenamiento Territorial Ambiental	9	3	X	
9	Auditoria de Calidad - Secretaria de Infraestructura	8	3	X	
10	Auditoria de Calidad - Dirección de Recreacion y el Deporte		3		X
11	Auditoria de Calidad - Dirección de Cultura		5		X
12	Auditoria de Calidad - Oficina Control Integral de la Gestión		2		X
13	Auditoria de Calidad - Oficina de Prensa				X
14	Auditoria de Calidad - Proceso SIGA		4		X
15	Auditoria de Calidad - Dirección de Servicios Tecnológicos		2		X
TOTAL		29	35	5	10

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

2. RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

2.1 BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2014		
QUEJAS 2014	SUGERENCIAS 2014	FELICITACIONES 2014
SECRETARIA DE PLANEACION, SISBEN Queja: Hice entrega de los respectivos documentos que se necesitan para una encuesta para el 25 de abril, este día saque permiso en el trabajo para esta; no me fueron a encuestar los del Sisben. He venido en dos veces y no he encontrado a nadie. Queja: Negligentes, personas mentirosas, nunca tienen nada a tiempo, hay que pagarles para que entreguen algo a o cual tengo derecho, estafadores (Voy a denunciar)	SECRETARIA DE PLANEACION Sugerencia: Por favor colgar aviso frente a la pared, identificando la oficina para no perdernos. Sugerencia: Recomiendo abrir orificios o agujeros a la oficina de atención para poder haber una buena comunicación ya que se dificulta escuchar Sugerencia: Falta baños públicos, espacio para la gente sentarse, agua para el público.	SECRETARIA DE PLANEACION, SISBEN FELICITACIONES: Los felicito por la forma que atiende la empelada, muy ágil en la fila, el representante es excelente. FELICITACIONES: Infraestructura felicito a la Arquitecta Martha Orozco, excelente atención y gestión, que bueno que todos fueran así
SECRETARIA DE SALUD Queja: Vine a buscar a la funcionaria de quejas y no la encontré y la secretaria me informo que volviera al día siguiente y que ella no podía hacer nada y tengo una necesidad urgente en salud. Queja: La funcionaria Danery Velásquez trato de manera grosera a mi señora madre , diciéndole que la iba a bajar del sistema para que no volviera a molestar, causándole problemas de nervios y no me parece justo, pues mi mamá es de una edad avanzada; creo que ella no es la persona autorizada para tomar esas decisiones. Queja: No me atendieron por haber perdido el turno.		SECRETARIA DE SALUD FELICITACIONES: Darle las gracias por la atención con el adulto mayor (Danery) y al personal en General.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

	GRUPO DE GESTION ARCHIVO HISTÓRICO Sugerencia: Un lugar tan especial como este, que nos muestra la historia de este bello Cartago , merece tener una guía turística estable, todo el tiempo atendiendo siempre al turista. Sugerencia: Muy lindo el Lugar, mucha historia; pero Cartago debería tener un punto de información turística donde uno pueda aprender donde están los sitios históricos de Cartago.	GRUPO DE GESTION ARCHIVO HISTÓRICO FELICITACIONES: Felicitaciones, todo muy lindo, que rico recordar. FELICITACIONES: Como secretario de la Fundación Municipal del Adulto Mayor Cartago, expreso mis más profundas felicitaciones al personal del Archivo Histórico- Casa del Virrey y muy especial a la doctor Bety Valencia quien es demasiado amable con todos
	GRUPO DE LA CULTURA Sugerencia: Noto que la Casa de la Cultura no tiene personal encargado del aseo en general, sugiero que contraten a alguien; ya que este sitio es muy visitado por propios y extraños. Gracias. Sugerencia: En todo el tiempo que llevo visitando la Casa de la Cultura es la primera vez que se nota el total abandono, telarañas, pisos sucios. Que lastima no con el aseo han mejorado . Sugerencia: Da tristeza ver como va cayendo en deterioro los techos y paredes de esta antigua casona; no se que es lo que pasa con los bienes de la Gobernación que nos entregan en comodato; hay que ver como devolvió el Municipio la cede del CAD Kra 6 con Calle 11 a la Gobernación , en total ruina. Sugerencia: Volver a poner las obras de arte y mantener la biblioteca abierta.	
	SECRETARÍA DE GOBIERNO, GRUPO DE PROMOCION Y PARTICIPACION CIUDADANA Sugerencia: Me acerque a esta oficina para la revisión de los libros de la JAC , las señoras que nos atienden son muy formales pero la oscuridad les hace casi imposible dicha revisión. Mi sugerencia es que por favor coloquen lámparas buenas para que los funcionarios y los usuarios no tengamos que salir al corredor a las ventanas para poder leer los apuntes de	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

	los libros	
SECRETARIA DE GOBIERNO Queja: El funcionario señor Jesús Rendón (Técnico administrativo) en su calidad de funcionario público me dio información falsa y errónea trasladándome desde Cali hasta Cartago y luego tuvo evasivas para otorgarme la legislación solicitada	SECRETARIA DE GOBIERNO Sugerencia: Los centros de desarrollo infantil (C.D.I) desarrollan actividades en el desarrollo integral de la primera infancia, del programa “De cero a siempre” estrategia implementada por el gobierno de Educación Nacional en logro de erradicar la pobreza en familias vulnerables y mujeres cabeza de hogar. Dentro de nuestros estándares de calidad, contamos con el desarrollo de salidas pedagógicas e invitaciones de las diferentes instituciones que trabajan en pro de la primera infancia. Necesitamos que el Gobierno Municipal implemente transporte comunitario a través de la oficina de asesoría de infancia y adolescencia, para lograr llevar a cabo estas actividades de movimiento de traslado a estas instituciones, en ayuda de las familias más vulnerables de nuestro Municipio.	
COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA Queja: Colocar mas equipos , impresoras; no es posible que uno tenga dolores por accidente y lo dejen esperando	COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA Sugerencia: Colocar mas equipos de impresoras para un mejor servicio Sugerencia: Hacer los trámites pertinentes con conal-vías para el acceso a la casa de justicia, con los sobrantes de asfalto para que se asfalte el acceso.	COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA Felicitaciones: Felicitaciones por el buen servicio en los funcionarios de la Casa de Justicia.
INSPECCION PRIMERA DE POLICIA Queja: La funcionaria encargada de formular las denuncias no atiende bien a los ciudadanos; siempre son muy groseros. Muchas Gracias.	INSPECCION PRIMERA DE POLICIA Sugerencia: Esta oficina requiere urgentemente la dotación de sillas de espera para las personas citadas ya que últimamente hay mucha demanda.	
INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA Queja: La repelencia, la falta de calidad humana, amabilidad con las personas ; no le caería mal una capacitación de servicio al cliente al señor Gustavo Naranjo. Muchas gracias.	INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

<p>SECRETARIA DE EDUCACION</p> <p>Queja: Hace tres semanas estoy viniendo a la Secretaría de educación para radicar papeles para ascenso en el escalafón, siempre he pedido mi tiempo, porque nunca he encontrado la persona responsable para recibirme; o que salió o que se encuentra en vacaciones o que está en capacitación . Considero que es una falta de respeto, pues si la funcionaria no esta, se debería nombrar a otra persona que se encargue de este puesto.</p> <p>Veo vulnerado mis derechos, pues ya han pasado 3 semanas, durante las cuales el proceso de ascenso se ve afectado, además del tiempo que he invertido viniendo si que se resuelva mi situación.</p> <p>Agradecería se resuelva dicha situación, que así como me está afectando a mi, afecta a otros compañeros docentes.</p>	<p>SECRETARIA DE EDUCACION</p> <p>Sugerencia: Buscar como mejorar el mecanismo para colocar el sello de recibido en la correspondencia, la impresión del sello (stiker) es muy lenta.</p>	
		<p>SUBSECRETARÍA DEL DEPORTE Y LA RECREACIÓN</p> <p>Felicitaciones: Felicitar a la subsecretaria del deporte por su buena atención de la secretaria doña Luz Elena Rojas quien si sabe atender a las personas que visitamos su dependencia. Ojala en otras fueran así. ¡Felicitaciones!!</p>
<p>TESORERIA</p> <p>Queja: Espere 30 minutos y el Tesorero Municipal y la Secretaría Dennis demoran mucho a los clientes y eso empeora el servicio y no es la primera vez que pasa esto.</p> <p>Queja: Como es posible que uno pacte un convenio de pago por cierto valor y después salgan con otro totalmente diferente ; de verdad que falta de respeto para la ciudadanía Carta güeña.</p> <p>Queja: Me parece muy peligroso</p>		

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

que en esta oficina se mantengan gatos por la salud de las personas que mantienen aquí y para nosotros .		
TOTAL QUEJAS 17	TOTAL SUGERENCIAS 18	TOTAL FELICITACIONES 7

De las 17 quejas que se presentaron durante el año 2014 la dependencia que obtuvo mayor número de quejas fue la Oficina Asesora de Ingresos y Fiscalización Tributaria con 4 quejas.

DEPENDENCIA	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Archivo Histórico	0	2	2
Casa de la Cultura	0	4	0
Casa de Justicia	1	2	1
Inspección Primera de Policía	1	1	0
Inspección Segunda de Policía	1	0	0
Grupo de Promoción y participación ciudadana	0	1	0
Oficina Asesora de Ingresos y Fiscalización Tributaria	4	3	0
Secretaría de Planeación	2	3	2
Secretaría de Salud	3	0	1
Secretaría de Educación	1	1	0
Secretaría de Deporte	0	0	1
Secretaría de Gobierno	1	1	0
Tesorería Municipal	3	0	0

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [20]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

También se presentó que las siguientes oficinas no enviaron acciones Correctivas, Preventivas y de Mejoras de las quejas encontradas en sus dependencias a pesar de que fueron requeridas en varias ocasiones:

Tesorería Municipal: Como es posible que uno pacte un convenio de pago por cierto valor y después salgan con otro totalmente diferente ; de verdad que falta de respeto para la ciudadanía Carta güeña; Acta No 6 del 1 de julio de 2014.

Tesorería Municipal: Me parece muy peligroso que en esta oficina se mantengan gatos por la salud de las personas que mantienen aquí y para nosotros, Acta No 11 del 1 de Diciembre de 2014

Comparativo quejas, reclamos y sugerencias entre el año 2013 y 2014

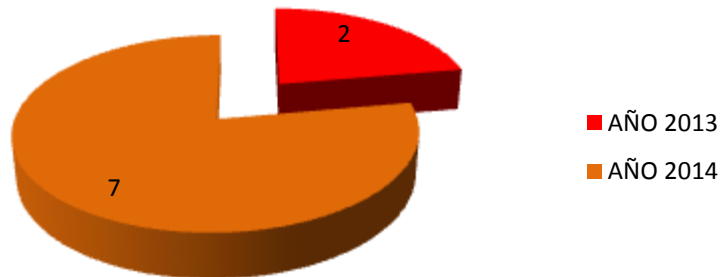
QUEJAS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES	
AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2013	AÑO 2014
29	17	23	18	2	7



En la gráfica anterior se puede ver como en la vigencia 2014 se presentó una disminución en las quejas interpuesta por los usuarios que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal con relación a las encontradas durante el 2013; esto significa que se ha mejorado el servicio.

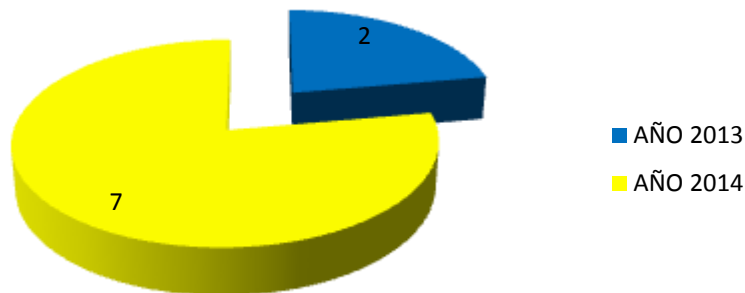
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
	INFORME	CÓDIGO: MEDE.203.115.04 VERSION 2

COMPARATIVO TOTAL SUGERENCIAS 2013-2014



En la gráfica anterior se puede ver como en la vigencia 2014 se presentó un aumento en las sugerencias por los usuarios que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal con relación a las encontradas durante el 2013; esto significa que se ha mejorado el servicio.

COMPARATIVO TOTAL FELICITACIONES 2013-2014



En la gráfica anterior se puede ver como en la vigencia 2014 se aumentó el nivel de felicitaciones para el servicio prestado en las diferentes dependencias de la Administración Municipal, con relación a las recibidas en el año 2013.

2. ENCUESTAS SATISFACCION AL CLIENTE

Durante la vigencia 2014, se realizaron 312 encuestas a los ciudadanos que ingresaron a las dependencias de la Alcaldía Municipal de Cartago. El método a seguir para realizar el informe fue el siguiente:

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

Número de encuestas * 100
Número total de encuestas realizadas

Semestre I	
Total encuestas	312

Las 164 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	312
Total tabuladas	312
Total anuladas	0

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Archivo Histórico	9 Encuestas
Cultura y Turismo	10 Encuestas
Casa de Justicia	22 Encuestas
Comisaría de Familia	15 Encuestas
Deportes	15 Encuestas
Desarrollo social y Comunitario	15 Encuestas
Despacho	8 Encuestas
Dirección de Servicios Tecnológicos	6 Encuestas
Familias en Acción	10 Encuestas
Inspección 1 y 2	30 Encuestas
Medio Ambiente	5 Encuestas
Recursos Físicos	1 Encuestas
Oficina de Ingresos y Fiscalización Tributaria	20 Encuestas
Tesorería	10 Encuestas
Oficina Gestión del Riesgo	5 Encuestas
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	14 Encuestas
Secretaría Jurídica	20 Encuestas

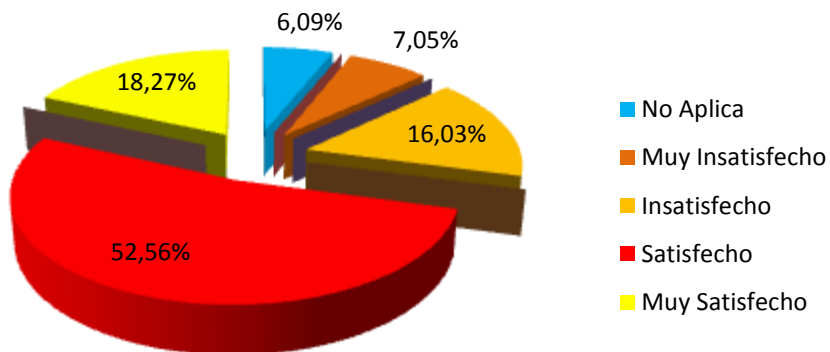
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

Secretaría de educación	13 Encuestas
Secretaría de Hacienda	13 Encuestas
Secretaría de Gobierno	24 Encuestas
Secretaría de Planeación	20 Encuestas
Secretaría de Salud	10 Encuestas

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES

CALIFICACIÓN	Los equipos y la tecnología son de apariencia moderna?	La infraestructura es Adecuada para el Servicio?	La presentación del funcionario es pulcra?	Es de Fácil acceso la oficina donde fue atendido?	TOTAL CALIFICACIÓN
No Aplica 😞	19	8	2	6	35
Muy Insatisfecho 😡	22	21	6	16	65
Insatisfecho 😞	50	59	12	26	147
Satisfecho 😊	164	161	142	155	622
Muy Satisfecho 😄	57	63	150	109	379
TOTAL	312	312	312	312	

Los equipos y la tecnología son de apariencia moderna?

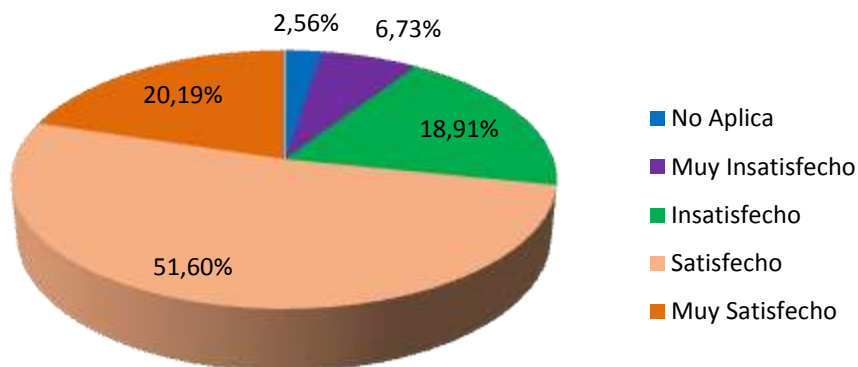


Los usuarios que solicitan información en las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, observaron que el 52.56% de la tecnología utilizada es satisfactoria, el 16.03% que la tecnología y equipos son insatisfactorios; el 18.27% muy satisfechos con los equipos utilizados por el personal; el 6.09%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

que no les aplica porque no los pudieron observar o no tenían conocimiento y el 7.05% muy insatisfechos con los equipos y tecnología que se utiliza en las oficinas.

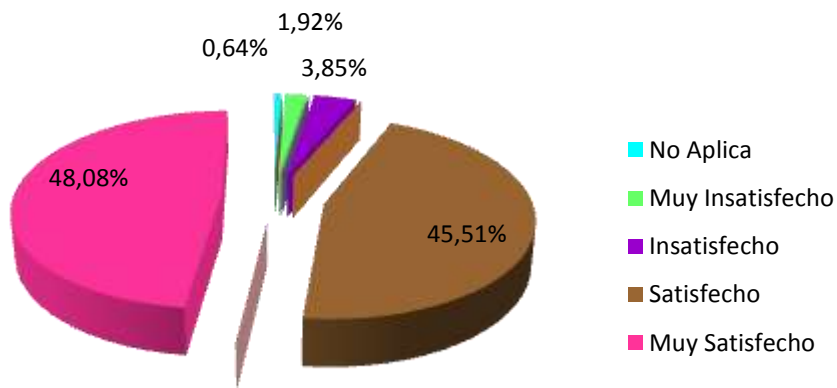
La infraestructura es Adecuada para el Servicio?



En la anterior gráfica se observa que la infraestructura en la cual funcionan las diferentes dependencias que hacen parte de la Administración Municipal es del 51.60% satisfactoria; al 18.91% de las personas no les pareció adecuada para el funcionamiento de las oficinas, el 20.19% opino que la infraestructura es muy satisfactoria para los requerimientos de los usuarios, el 6.73% quedo muy insatisfecho con la infraestructura de las oficinas y un 2.56% no opino sobre este punto.

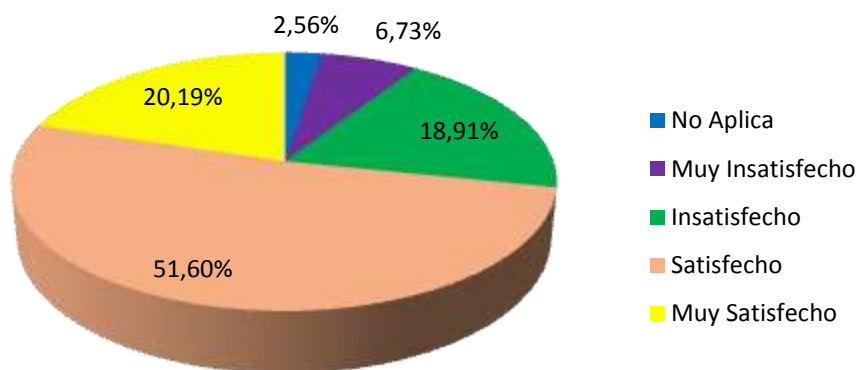
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

La presentación del funcionario es pulcra?



no les aplica porque no los pudieron observar o no tenían conocimiento y el 7.05% muy insatisfechos con los equipos y tecnología que se utiliza en las oficinas.

La infraestructura es Adecuada para el Servicio?

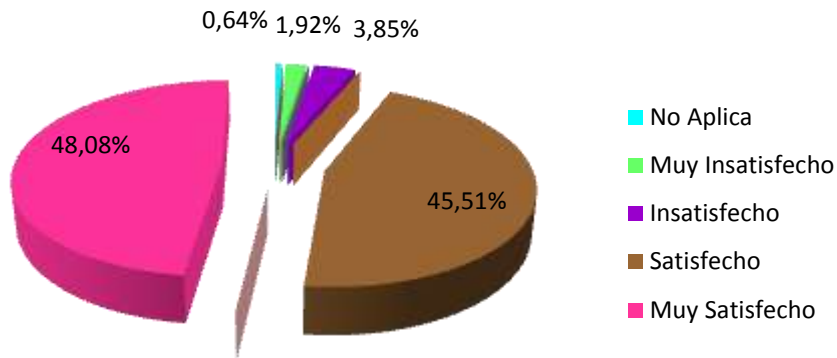


En la anterior gráfica se observa que la infraestructura en la cual funcionan las diferentes dependencias que hacen parte de la Administración Municipal es del 51.60% satisfactoria; al 18.91% de las personas no les pareció adecuada para el funcionamiento de las oficinas, el 20.19% opino que la infraestructura es muy

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

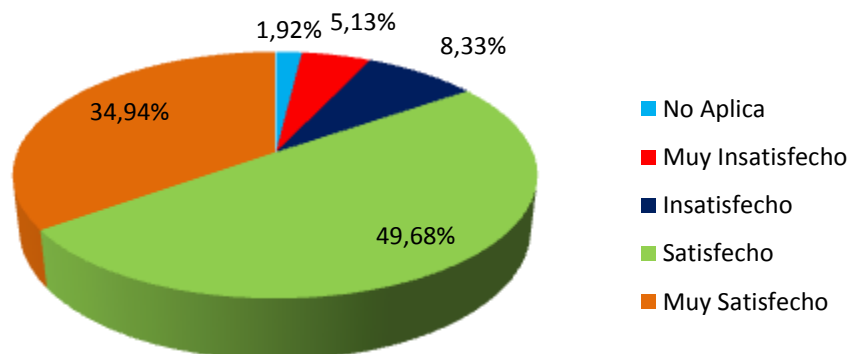
satisfactoria para los requerimientos de los usuarios, el 6.73% quedo muy insatisfecho con la infraestructura de las oficinas y un 2.56% no opino sobre este punto.

La presentación del funcionario es pulcra?



Los usuarios que fueron encuestados determinaron que la presentación del personal que los atendió fue : en un 48.08% muy satisfactoria, el 45.51% satisfechos con la presentación personal de los funcionarios que los atendió, el 3.85% insatisfechos con la presentación, el 1.92% quedó muy insatisfecho con la presentación personal de los funcionarios y el otro 0.64% no opino al respecto.

Es de Fácil acceso la oficina donde fue atendido?



Para los usuarios entrevistados el acceso a las oficinas donde fueron atendidos es satisfactorio para el 49.68%, muy satisfactorio para el 34.94%, insatisfactorio

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

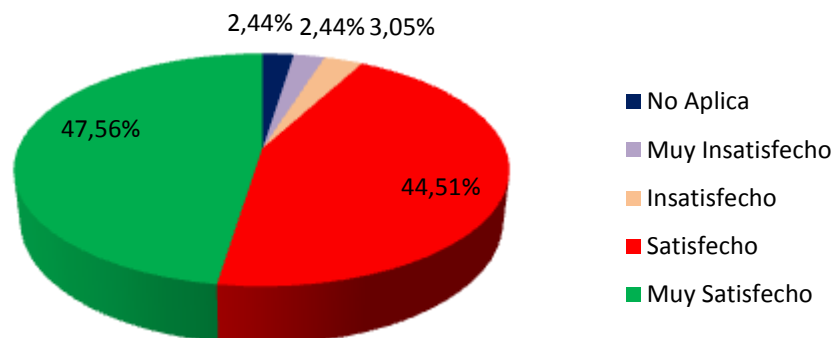
para un 8.33% de los usuarios y muy insatisfactorio para el 5.13% de la población encuestada y no aplica el 1.92%.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE FIABILIDAD

CALIFICACIÓN	La entidad realiza los procesos en el tiempo prometido?	Se tienen horarios adecuados para todos los usuarios?	Los funcionarios realizan bien el servicio en la primera vez?	Los funcionarios están interesados en ayudar al usuario?	TOTAL CALIFICACIÓN
No Aplica 😞	6	6	3	4	19
Muy Insatisfecho 😡	9	11	5	5	30
Insatisfecho 😞	18	14	6	8	46
Satisfecho 😊	173	157	152	150	632
Muy Satisfecho 😄	106	124	146	145	521
TOTAL	312	312	312	312	

Se observa que el tiempo que prometido para realizar los procesos por parte de los funcionarios de la Administración es satisfactorio en un 46.34%, muy satisfactorio en el 43.29%, insatisfactorio para algunos usuarios y en unas dependencias en el 3.66% y muy insatisfactorio en el 3.05%.

Se tienen horarios adecuados para todos los usuarios?

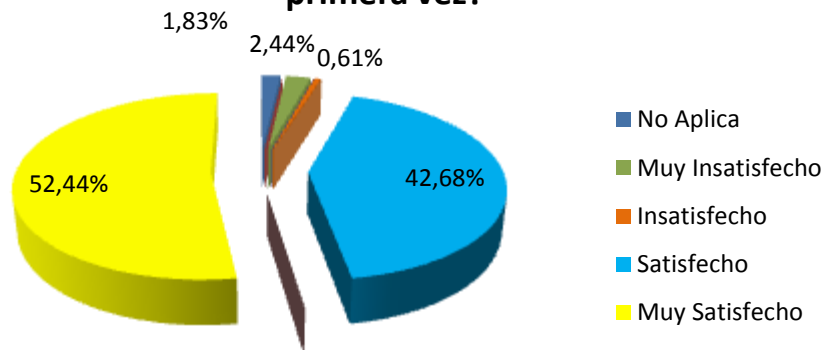


En el gráfico se observa que el 44.51% de los usuarios entrevistados se sienten satisfechos con el horario de atención, el 47.56% muy satisfecho, el 2.44% no les parece adecuado el horario de atención, otro grupo de usuarios el

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

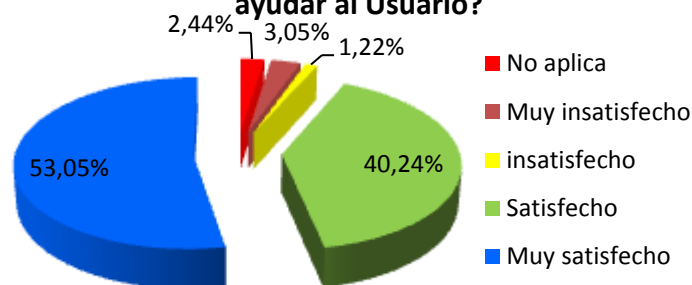
3.05% muy insatisfecho con el horario de atención y un mínimo del 2.44% no opino acerca del horario de atención establecido en las dependencias.

Los funcionarios realizan bien el servicio en la primera vez?



La mayoría de los encuestados consideraron que se sienten satisfecho en un 42.68% con la realización del servicio la primera vez, un 52.44% muy satisfechos, el 0.61% insatisfecho , un 2.44% muy insatisfecho y para el 1.83% les es indiferente.

Los Funcionarios están interesados en ayudar al Usuario?



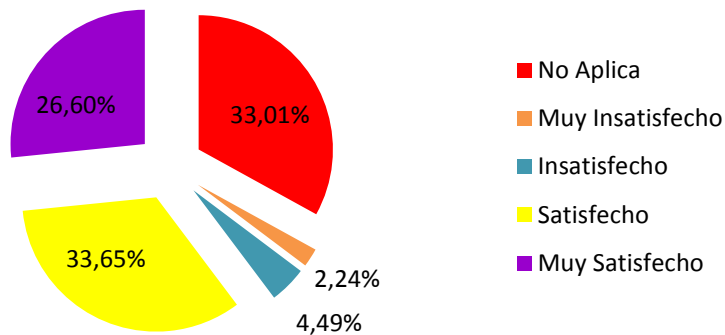
Los usuarios, clientes o personas que requieren los servicios en las diferentes dependencias de las administración Municipal consideran que los funcionarios demuestran interés en sus inquietudes y el 40.24% se sienten satisfechos con esto , muy satisfechos el 53.05% y un 1.22% se sintió insatisfecho con la colaboración de los funcionarios en el momento de hacer un trámite o consulta y muy insatisfechos el 3.05% .

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ATENCIÓN TELEFÓNICA

CALIFICACIÓN	La respuesta fue rápida al teléfono?	La recepcionista fue cortés y eficiente?	TOTAL CALIFICACIÓN
No Aplica 😞	103	90	193
Muy Insatisfecho 😡	7	8	15
Insatisfecho 😞	14	17	31
Satisfecho 😊	105	93	198
Muy Satisfecho 😄	83	104	187
TOTAL	312	312	

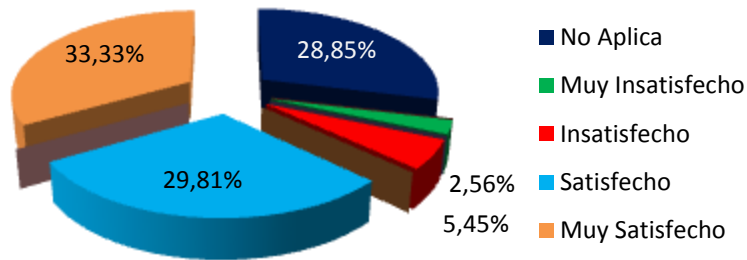
La respuesta fue rápida al teléfono?



En este punto de la respuesta telefónica el porcentaje más alto lo obtuvo el NO APLICA en un 33.01% ya que la mayoría de los usuarios especifico que casi siempre les toca ir directamente a las oficinas ya que es imposible comunicarse telefónicamente para resolver sus inquietudes; en gran parte de las dependencias que se encuentran fuera de las Instalaciones de la Alcaldía Municipal , un 26.60% muy satisfecho con la respuesta telefónica , el 33.65% satisfecho, el 4.49% insatisfecho y el 2.24% muy insatisfecho.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [30]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

La recepcionista fue cortés y eficiente?



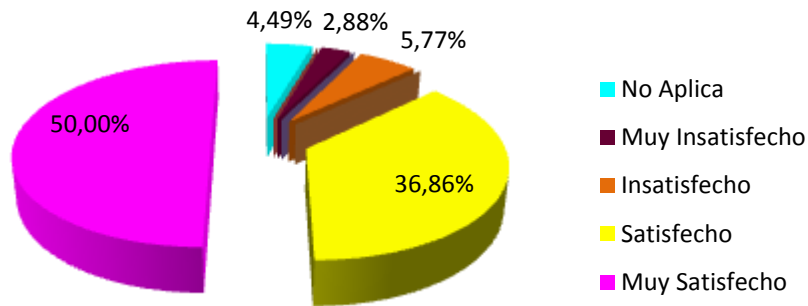
Con base en la pregunta anterior el total de las respuestas a esta pregunta fue en un 28.85% NO APLICA; El 33.33% de los usuarios se encuentra muy satisfechos con la respuesta de la recepcionista, el 5.45% insatisfecho y el 2.56% muy insatisfecho.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE CAPACIDAD DE RESPUESTA

CALIFICACIÓN	Los funcionarios comunican al usuario los horarios exactos de atención?	Los funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios?	Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra personal amable, capacitado y respetuoso?	Los funcionarios responden oportunamente las preguntas de los usuarios?	TOTAL CALIFICACIÓN
No Aplica 😞	14	6	3	6	29
Muy Insatisfecho 😡	9	5	0	8	22
Insatisfecho 😞	18	10	8	8	44
Satisfecho 😊	115	167	141	134	557
Muy Satisfecho 😄	156	124	160	156	596
TOTAL	312	312	312	312	

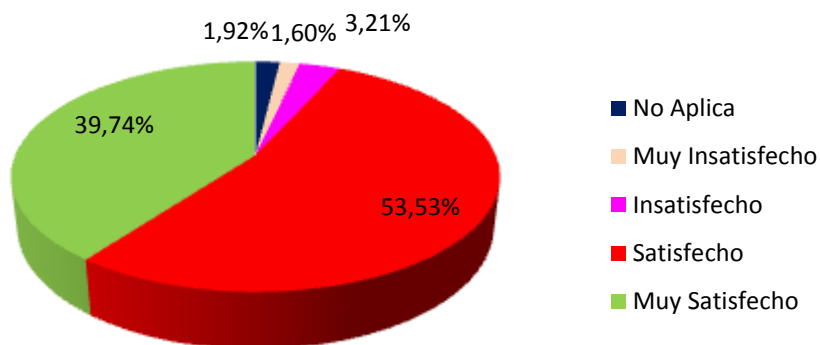
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [31]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

Los funcionarios comunican al usuario los horarios exactos de atención?



Los encuestados respondieron ante la pregunta que si los funcionarios comunican al usuario los horarios exactos de atención, en un 50% muy satisfechos ya que en la mayor parte de las oficinas se encuentran publicados los horarios de atención, satisfechos en un 36.86%, insatisfechos en un 5.77%, muy insatisfechos en el 2.88% y no aplica en el 4.49%.

Los funcionarios ofrecen un servicio rápido a los usuarios?

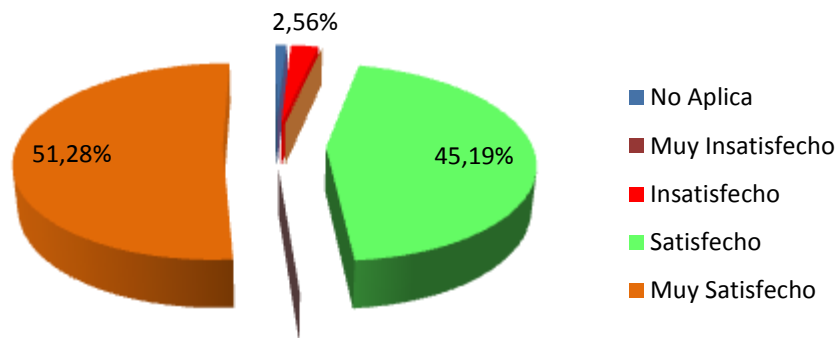


Cuando los usuarios solicitaron un servicio encontraron respuestas rápidas y muy satisfactorias en un 39.74%, satisfechos en el 53.53%, insatisfechos el 3.21%, muy insatisfechos el 1.60% y no aplica en un 1.92%, esto deja clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la Administración, además de

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [32]
	INFORME	CÓDIGO: MEDE.203.115.04
		VERSION 2

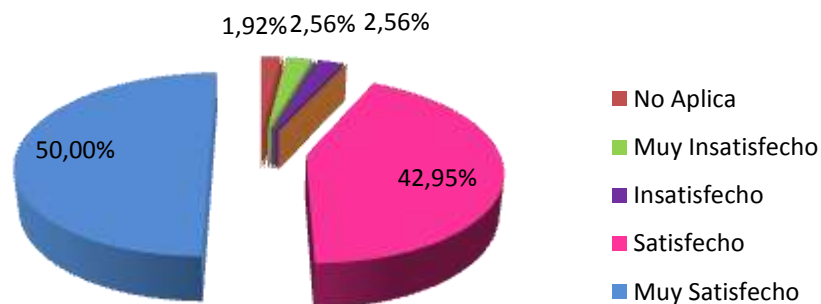
conocer con profundidad sobre los temas tramitan las respuestas de una manera oportuna y de acuerdo a lo establecido por la Ley.

Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado y respetuoso?



Los usuarios que solicitan información de la Alcaldía, sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios. Suficiente atención a su solicitud. El 51.28% muy satisfecho, el 45.19% satisfecho, el 2.56% insatisfecho, dejando claro este porcentaje que los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Cartago Valle, atienden adecuadamente los usuarios que solita servicios.

Los funcionarios responden oportunamente las preguntas de los usuarios?



Cuando los usuarios solicitaron respuesta a sus solicitudes, los funcionarios encargados de dar respuesta a los mismos, lo hacen oportunamente dentro de

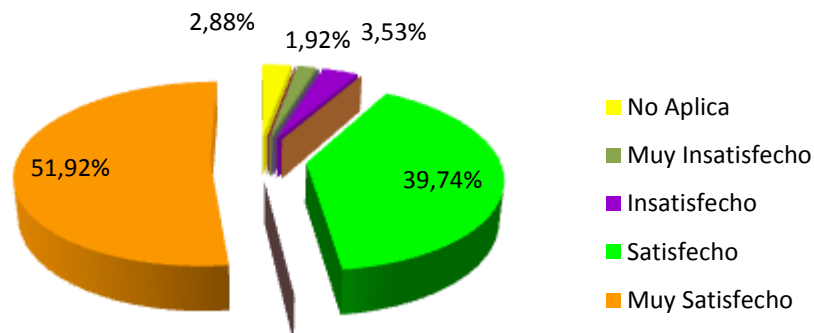
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [33]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

los términos de ley. Con el 50% de los usuarios muy satisfechos, un 42.95% satisfecho, el 2.56% insatisfecho, el 2.56% muy insatisfechos y para el 1.92% no aplica. Dejando clara evidencia que la mayoría de los funcionarios de la entidad, además de conocer con profundidad sobre los temas, tramitan las respuestas de una manera oportuna.

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE, SEGURIDAD

CALIFICACIÓN	Los comportamientos de los funcionarios transmite confianza al usuario?	Los funcionarios tienen conocimiento y responden las dudas de los usuarios?	Los funcionarios son siempre amables con los usuarios?	En el lugar de atención a los usuarios se siente un ambiente laboral adecuado libre de discusiones entre compañeros?	TOTAL CALIFICACIÓN
No Aplica 🙄	9	13	12	10	44
Muy Insatisfecho 😡	6	1	3	1	11
Insatisfecho 😞	11	10	11	9	41
Satisfecho 😊	124	123	107	106	460
Muy Satisfecho 😄	162	165	179	91	597
TOTAL	312	312	312	312	

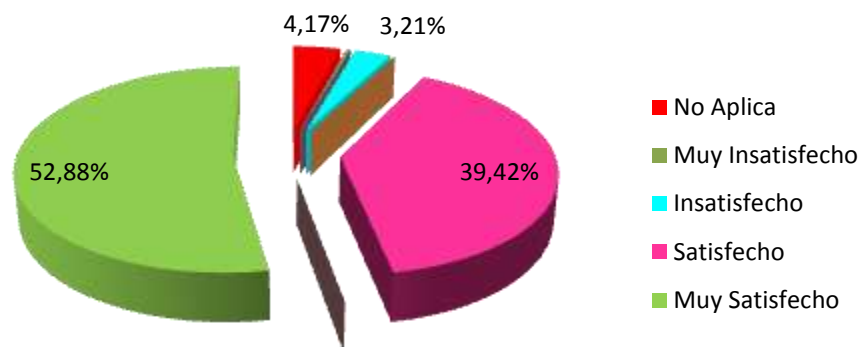
Los comportamientos de los funcionarios transmite confianza al usuario?



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [34] CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

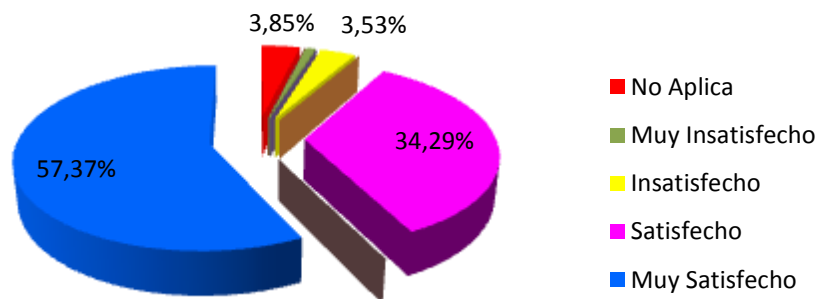
Los usuarios encuestados establecieron que los funcionarios que los atendieron en un 51.92% les generaban confianza, el 39.74% fue satisfactorio, el 3.53% insatisfechos con la confianza que generaron los funcionarios al atenderlos, el 1.92% muy insatisfechos y el 2.88% no le da importancia.

Los funcionarios tienen conocimiento y responden las dudas de los usuarios?



Cuando los usuarios solicitaron conceptos, ó explicaciones sobre los servicios prestados por la Administración, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades del usuario. Con el 52.88% muy satisfechos, el 39.42% para satisfechos, un 3.21% como insatisfecho y el 4.17% respondió no aplica.

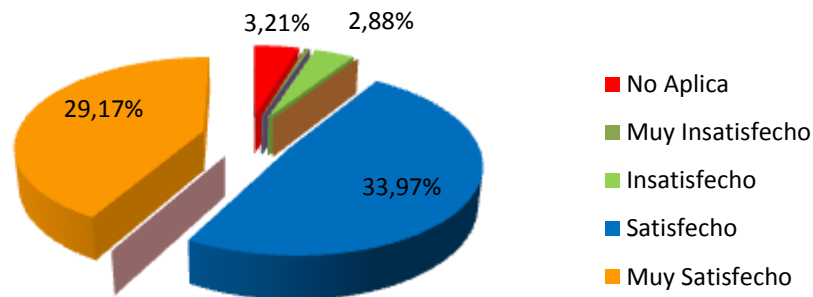
Los funcionarios son siempre amables con los usuarios?



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [35]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

La mayoría de las dependencias encuestadas determinaron que se sienten muy satisfechos con la amabilidad de los funcionarios que los atendieron en un 57.37%, el 34.29% satisfecho, el 3.85% respondió no aplica y un 3.53% insatisfechos con la forma de atención de los funcionarios.

En el lugar de atención a los usuarios se siente un ambiente laboral adecuado libre de discusiones entre compañeros?



En las dependencias donde fueron atendidos los usuarios encuestados encontraron un ambiente laboral adecuado, libre de discusiones entre compañeros muy satisfactorio en un 29.17%, satisfactorio el 33.97%, y en varias dependencias el ambiente laboral fue insatisfactorio en un 2.88% el cual corresponde y el 3.21% respondió no aplica.

De las 312 encuestas, en 37 de ellas se realizaron comentarios para el campo observaciones. A continuación se transcriben cada una de ellas según el área.

DEPENDENCIA	OBSERVACIÓN
Archivo Histórico	- Falta tecnología
Archivo General	- Me encanto el servicios, Gracias.
Casa de Justicia	- Falta personal calificado para las conciliaciones - Falta equipos de computo para realizar una buena atención
Comisaria de Familia	- La oficina queda en un segundo piso y es de difícil acceso
Dirección de Desarrollo Social y Comunitario	- Difícil Acceso y muy mala la edificación, Corremos peligro. - Da tristeza entrar a una edificación de

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [36]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

	<p>estas , ya que esta en muy malas condiciones , ya que se esta derrumbando y esto es notorio</p> <ul style="list-style-type: none"> - La entrada y las gradas son muy miedosas
Deporte y Recreación	<ul style="list-style-type: none"> - Excelente personal, muy diligente y con vasta experiencia en materia de deporte y recreación
Despacho	<ul style="list-style-type: none"> - El Alcalde debería permanecer mas en la oficina para atender a los usuarios - Informar mejor los horarios de atención
Inspección Primera y Segunda de Policía	<ul style="list-style-type: none"> - La ubicación de la oficina no es la adecuada ya que se encuentra en un lugar poco visible y de difícil acceso . - Falta colocar sillas en la parte de afuera de las oficinas para sentarse cómodamente mientras toca el turno, pues siempre hay mucho usuario. - Se debe priorizar los casos ya que a veces la persona que atiende no permite explicar bien el problema y no se resuelve el problema rápidamente. - El equipo de computo fue muy malo, ya que se bloquea constantemente y no fue posible tomar la diligencia. - Felicitaciones a la funcionaria Luz Idalba, atiende muy bien. -
Medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> - Siendo una oficina tan pequeña , toca esperar que pregunten que necesita?? - La entrada es muy peligrosa...riesgo de caída
Rentas	<ul style="list-style-type: none"> - Estudiar la posibilidad de uniformar al personal. - No se le da solución exacta a las inquietudes - Mejorar la tecnología
Secretaria de Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - No hay acceso a personas con discapacidad (tres inquietudes acerca del mismo problema)

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [37]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

	- Dificil acceso
Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	- Debería existir otra ventanilla única para mejorar el servicio(Agilidad)
Secretaria de Gobierno	- Se necesita más personal en la Oficina del CLOPAD para la atención de los usuarios. - Colocar rampas en el edificio para las personas discapacitadas. - No hay acuerdo en los procesos entre tránsito y gobierno - Colocar sillas para la comodidad de los usuarios.
Sistemas	- Se debe mejorar la ubicación de la oficina - Se recomienda reubicar o reorganizar la oficina
Tesorería	- Mejorar la Infraestructura

3. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

La oficina de Calidad se ha encargado de poner en funcionamiento el Sistema de Gestión de Calidad, mediante la revisión de los procesos y procedimientos de todas las dependencias que hacen parte de la Administración Municipal y de esta manera se logró actualizarlos y corregir los procedimientos y formatos de acuerdo a las necesidades de la administración acordes con lo consagrado en la constitución, la ley y la finalidad social de la Entidad.

Por lo anterior, durante la vigencia fiscal de 2014 se realizó la aprobación y actualización de 65 procedimientos, 57 formatos, 9 manuales y, 1 guía y 1 informe así:

CONCEPTO	Sec. Salud	Sec. Educación	Recursos Tecnológicos	Sec. Jurídica	Planeación
PROCEDIMIENTO	24	17	5	4	3

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [38]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

S					
FORMATOS	2	18	1	7	9
MANUALES	0	7	0	1	0
GUIAS	0	0	0	0	0
INFORME	0	0	0	0	0

CONCEPTO	Control Interno Disc.	Apoyo a la Comunidad	Sec. De Gobierno	Oficina Asesora Control Interno
PROCEDIMIENTOS	0	0	0	0
FORMATOS	5	2	2	2
MANUALES	0	0	0	0
GUIAS	0	0	0	0
INFORME	0	0	0	0

CONCEPTO	Contabilidad	Servicios Administrativos	Comisaria de Familia	Familias en Acción
PROCEDIMIENTOS	10	2	0	0
FORMATOS	0	6	2	1
MANUALES	0	1	0	0
GUIAS	0	1	0	0
INFORME	0	1	0	0

4. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL 2014

- La oficina de Gestión de Calidad realizó auditorias de Calidad en todas las dependencias de la Administración Municipal con el fin de hacer un examen objetivo de la gestión de la entidad.
- Se trabaja con planes de mejoramiento y planes de auditoría que permiten evaluar el avance y corregir las deficiencias en los distintos procesos que se realizan dentro de la administración municipal.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [39]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

- Se presentaron los informes correspondientes al periodo 2013, como son el Informe de la Alta dirección, Consolidado de las Encuestas realizadas durante el primer y segundo semestre de 2013, Informe de los resultados de las Quejas, Reclamos y sugerencias encontradas en el Buzón de Quejas, Reclamos y sugerencias de la vigencia 2014, a través de ello se pudo determinar el estado en que se encuentra el Sistema de Gestión de Calidad del Municipio.
- Con un grupo de aprendices del SENA se inició la actualización de las Tablas de Retención Documental del Municipio y se logró actualizar completamente la Tabla de Retención Documental de los Procesos que conforman la Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos, y se continuará con la actualización de las demás dependencias durante el año .
- Durante toda la vigencia del 2014 se efectuaron capacitaciones a los funcionarios que manejan los archivos de gestión en las diferentes oficinas con el fin de mejorar la conservación de los expedientes en cada una de ellas y en el conocimiento y aplicación de la ley de Archivo 594 de 2000.
- Anualmente se realiza en cada una de las dependencias de la Administración Municipal el programa de las 9s.
- De igual manera con la ayuda del ministerio de las tecnologías, información y comunicaciones, se ha comenzado a trabajar con la página web de la entidad como, mecanismo este que permite un acercamiento a la comunidad y que facilita el acceso a los servicios prestados por la entidad.

5. RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Evaluar y reajustar los mapas de riesgo a fin de evitarlos dentro de los procesos desarrollados por la administración.
- Se hace necesario la implementación de un sistema de protección para la información de registro de los procesos mediante copias de seguridad periódicas en todas las aéreas.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [40]
		CÓDIGO: MEDE.203.115.04
	INFORME	VERSION 2

- Se hace necesario implementar las tablas de retención documental en las distintas dependencias.

6. RIESGOS ACTUALIZADOS E IDENTIFICADOS PARA LA ENTIDAD

La mayor dificultad siempre ha existido en la valoración del riesgo como tal, para una adecuada administración del riesgo, para lo cual es necesario realizar un ajuste de los mapas de riesgo y establecer acciones de control tendientes a minimizarlos en el la ejecución de procesos.

Dentro de las dificultades encontramos la necesidad de hacer un mayor seguimiento tanto por parte de la oficina de control interno como del equipo SIGA, a cada una de las actividades realizadas en la administración municipal; existen los mecanismos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos del ente territorial.

ORIGINAL FIRMADO

EDUARD FABIAN CARDONAV
Representante Alta Dirección

BEATRIZ EUGENIA SANTANA A
Profesional Universitario

Gloria I