
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [1]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

OFICINA CONTROL INTEGRAL DE LA GESTION



INFORME ATENCION AL CIUDADANO PRIMER SEMESTRE 2016

Elaborado Por: KATHERINE SERNA CANO
Asesora Oficina Control Integral de la Gestión

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [2]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

OBJETIVO DE LA EVALUACION

Identificar situaciones internas y externas que hayan afectado la atención al ciudadano, con el fin de establecer las acciones correctivas que orienten a los despachos como mejorar el servicio de la recepción, tramite y remisión por competencias las diferentes solicitudes que tramitan los ciudadanos del Municipio de Cartago.

ALCANCE

El informe inicia con la evaluación de los resultados arrojados en el formato de seguimiento y control a los derechos de petición, tutelas, quejas, reclamos o denuncias, informes de la encuesta de la satisfacción consolidada enviado por la Oficina de Calidad y termina con recomendaciones de Control Interno.

CRITERIOS EVALUADOS

1. Medios Utilizados

En atención al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno debe vigilar que la atención al ciudadano se preste de acuerdo con las normas legales vigentes, análisis que debe estar inmerso en un informe de evaluación al sistema de atención al ciudadano.

El balance de actividades de atención al ciudadano corresponde al ejercicio comprendido entre los meses de enero a junio de 2016; y constituye un esfuerzo integral y articulado del equipo que lleva acabo la tarea de cumplir con unos de los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal 2016-2019.

La Alcaldía Municipal de Cartago desarrolla la Encuesta de Satisfacción al Cliente del Primer semestre del 2016, con el fin de determinar la percepción que estos tienen sobre la calidad de los servicios prestados, así como sus observaciones, comentarios o sugerencias.


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [3]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

El objetivo de la encuesta es conocer el nivel de satisfacción de los usuarios que requieren los servicios de las diferentes dependencias de la Administración Municipal de Cartago Valle y realizar las acciones de mejora correspondientes.

Los medios que ha dispuesto la administración para la atención de los requerimientos o solicitudes son:

- **Vía Web:** En el portal del Municipio de Cartago <http://www.cartago.gov.co> se encuentra un link que dice: Contáctenos



	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

- **Atención Personalizada:**

Centro Administrativo Municipal: Ubicado en la calle 8 N° 6-52. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 12 pm y de 2 pm a 6pm. Vía Telefónica: (2) 2114101- Fax (2) 2127764.

Secretaria de Salud: Ubicada en la calle 11 con carrera 1Norte esquina. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2114112.


Secretaria de Educación: Ubicada en la carrera 2 N° 12-50. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2112324

Secretaria de Planeación, Desarrollo y Medio Ambiente: Ubicada en la calle 16 N° 3-97 Barrio el Llano. Horarios de atención: lunes a viernes de 8 am a 11:30 am y de 2 pm a 5:30 pm. Vía Telefónica: (2) 2108686.

2. Requerimientos Atendidos Oportunamente

DEPENDENCIA	DERECHOS DE PETICION	TUTELAS	QUEJAS	SOLICITUDES	TOTAL	% DE PARTICIPACION
EDUCACION	153	93	38		284	9,40%
TRANSITO	655				655	21,67%
GOBIERNO	5				5	0,17%
SALUD	45	190	426		661	21,87%
JURIDICA	28				28	0,93%
PLANEACION	88	41		1150	1279	42,32%
RENTAS	110				110	3,64%
TOTAL	1084	324	464	1150	3022	100%

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3


Detallando los requerimientos atendidos por despacho, en la distribución se observa que la Secretaria de Planeación presenta la mayor concentración de requerimientos con el 42,32%, en segundo lugar las Secretarías de Salud y de Movilidad, Tránsito y Transporte presenta un 22%, en tercer lugar se encuentra la Secretaria de Educación con un 9,40%, en cuarto lugar la Dirección de Rentas con el 3,64%, en quinto lugar se encuentran las Secretarías de Gobierno y Jurídica con un 1% de participación de los requerimientos por partes de los Ciudadanos y Contribuyentes del Municipio de Cartago.

CUADRO % DE PARTICIPACION POR ITEM

DEPENDENCIA	% DERECHOS DE PETICION	% TUTELAS	% QUEJAS	% SOLICITUDES
EDUCACION	54%	33%	13%	
TRANSITO	100%	0%	0%	
GOBIERNO	100%	0%	0%	
SALUD	7%	29%	64%	
JURIDICA	100%	0%	0%	
PLANEACION	7%	3%	0%	90%
RENTAS	100%	0%	0%	

Fuente: Información Secretarías de la Administración Municipal

- De los 284 requerimientos recibidos por la Secretaria de Educación, el 54% corresponde a derechos de petición, el 33% a tutelas y el 13% a quejas.
- De los 655 requerimientos recibidos por la Secretaria de Movilidad, Tránsito y Transporte, el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 5 requerimientos recibidos por la Secretaria de Gobierno, el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 661 requerimientos recibidos en la Secretaria Salud el 7% corresponde a derechos de petición, el 29% a tutelas y un 64% a pqr.
- De los 28 requerimientos recibidos por la Secretaria Jurídica, el 100% corresponde a derechos de petición.
- De los 1279 requerimientos recibidos por la Secretaria de Planeación, el 7% corresponde a derechos de petición, el 3% a tutelas y el 90% a solicitudes

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

como los certificados de uso de suelos, certificados de nomenclatura y certificados de riesgo.

- De los 110 requerimientos recibidos por la Dirección de Rentas el 100% corresponde a derechos de petición.

3. TIEMPOS DE RESPUESTA DERECHOS DE PETICION.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS (15 DIAS HABILES)	
		SI	NO
EDUCACION	153	153	
TRANSITO	655	665	
GOBIERNO	5	5	
SALUD	45	45	
JURIDICA	28	26	2
PLANEACION	88	72	16
RENTAS	110	110	
TOTAL	1084	1066	18

En total de los requerimientos “**Derechos de petición**” recibidos el 92% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 2% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Secretaria de Planeación del 100% de los derechos de petición recibidos el 82% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 18% no fueron atendidos en los términos establecidos.
- La Secretaria Jurídica del 100% de los derechos de petición recibidos el 93% fueron atendidos de oportuna dentro de los tiempos exigidos por la Ley, y el 7% restante no se les dio respuesta en los términos establecidos.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [7]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

4. RESULTADO Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Durante el primer semestre de 2016, que comprende el 1 de Enero al 30 de Junio de 2016, se realizaron 100 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:

Número de encuestas * 106
Número total de encuestas realizadas

Semestre I	
Total encuestas	106

Las 106 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	106
Total tabuladas	106
Total anuladas	0

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Archivo Histórico	6 Encuestas
Archivo Administrativo	6 Encuestas
Cultura y Turismo	6 Encuestas
Desarrollo social y Comunitario	6 Encuestas
Despacho	6 Encuestas
Familias en Acción	6 Encuestas
Inspección 2	6 Encuestas
Rentas	6 Encuestas
Gobierno	6 Encuestas

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [8] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos.	5 Encuestas
Secretaría de Planeación	10 Encuestas
Infraestructura	7 Encuestas
Secretaría de Salud	7 Encuestas
Tesorería	9 Encuestas
Transito	7 Encuestas
Jurídica	7 Encuestas


Las siguientes dependencias no enviaron las encuestas:
Ordenamiento Territorial y Ambiental
Recursos Físicos
Secretaría de Educación
Comisaria de Familia
Casa de Justicia
Hacienda

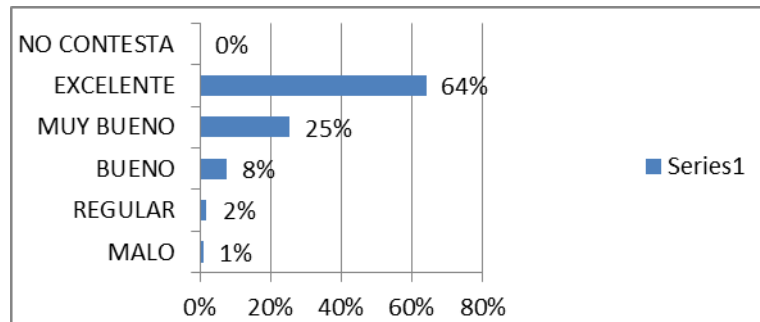
TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES

Primera pregunta:

SERVICIO.

	¿COMO CALIFICA NUESTRO SERVICIO?	CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	2	2%
BUENO	8	8%
MUY BUENO	27	25%
EXCELENTE	68	64%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	106	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [9]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3



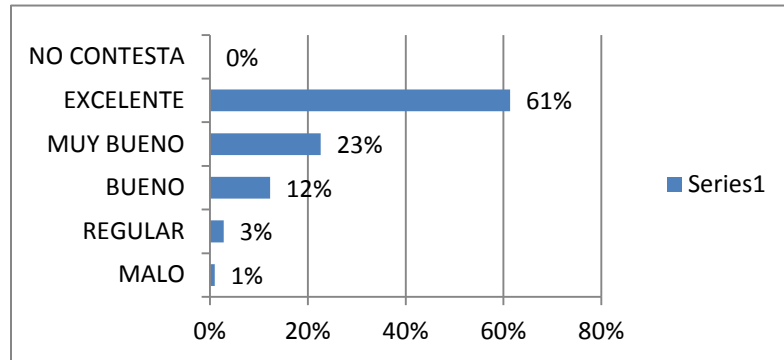
Los usuarios que fueron encuestados determinaron que el Servicio que ofrece el funcionario que los atendió fue excelente en un 64%, muy bueno un 25%, bueno en un 8%, regular 2%, malo un 1%.

Segunda pregunta:

INSTALACIONES Y RECURSOS.

	¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?	CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	3	3%
BUENO	13	12%
MUY BUENO	24	23%
EXCELENTE	65	61%
NO CONTESTA		0%
TOTAL	106	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [10] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



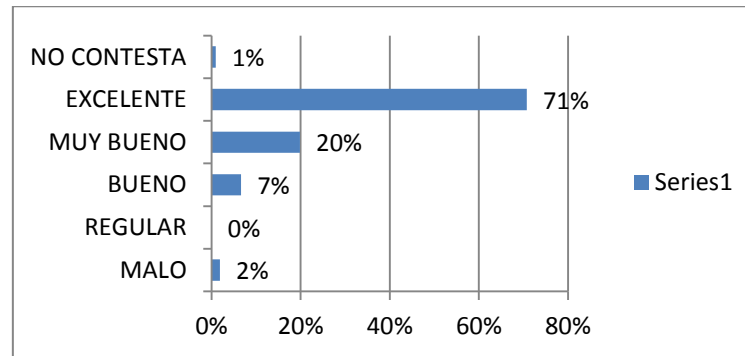
Para los usuarios entrevistados si los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado fue excelente en un 61%, muy bueno en 23%, un 12% de los usuarios considera que es bueno, 3% regular, y a esta pregunta el 1% considero que es malo.

Tercera pregunta:

DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

	¿La atención que se le prestó es oportuna?	CALIFICACIÓN
MALO	2	2%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	7%
MUY BUENO	21	20%
EXCELENTE	75	71%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	106	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



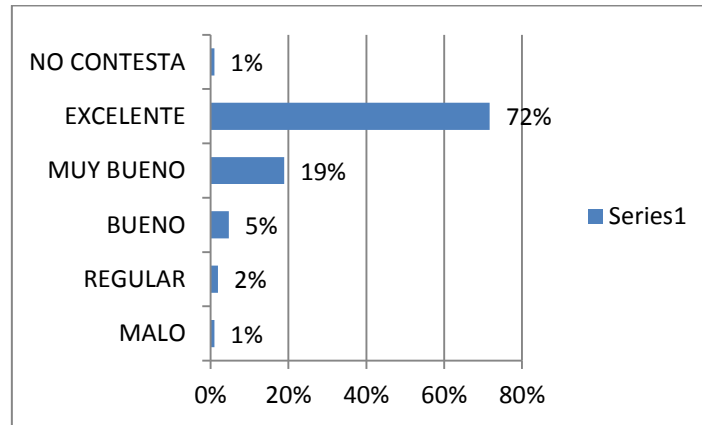
En cuanto a la atención que se le prestó, un 71% considera que es excelente, el 20% muy buena, el 7% buena, 0% regular, 2% malo y hubo una respuesta no contestada.

Cuarta pregunta:

ATENCIÓN EN LAS OFICINAS

	¿Cuándo se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?	CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	2	2%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	20	19%
EXCELENTE	76	72%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	106	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [12] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



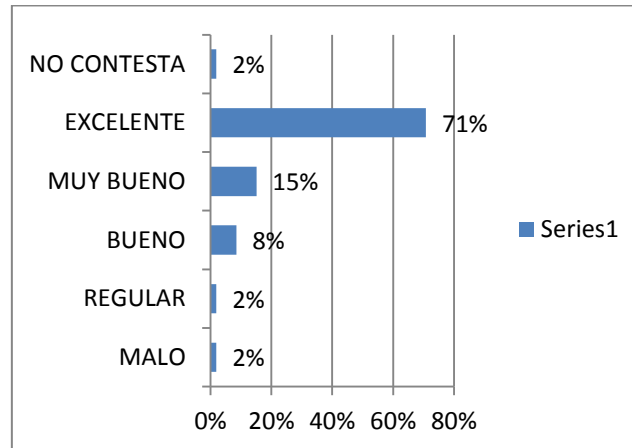
Ante la pregunta si el personal es amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso el 72% considera que si, el 19% muy bueno, 5% bueno, 2% lo consideran regular, 1% malo 1% no contesta.

Quinta pregunta:

HORARIOS DE ATENCIÓN

	¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos?	CALIFICACIÓN
MALO	2	2%
REGULAR	2	2%
BUENO	9	8%
MUY BUENO	16	15%
EXCELENTE	75	71%
NO CONTESTA	2	2%
TOTAL	106	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [13]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



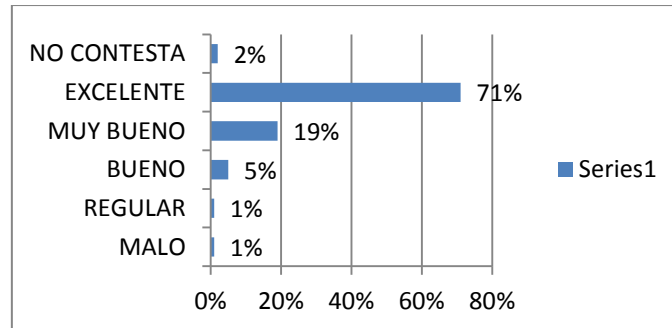
Se preguntó a los encuestados si los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos y el 71% lo consideran excelente, el 15% muy bueno, 8% bueno, 2% regular, 2% malo y un 2% no contesta.

Sexta pregunta:

ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS

	¿La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?	CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	2	1%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	19	19%
EXCELENTE	71	71%
NO CONTESTA	2	2%
TOTAL	100	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [14] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3




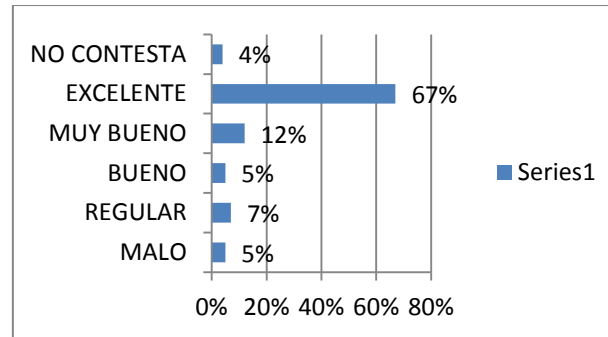
En la anterior gráfica se observa que el 71% considera excelente la atención a sus dudas y sugerencias, 19% muy bueno, 5% bueno, 1% regular, 1% Malo y un 2% no contestan

Séptima pregunta:

SERVICIO TELEFÓNICO

	¿Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?	CALIFICACIÓN
MALO	5	5%
REGULAR	7	7%
BUENO	5	5%
MUY BUENO	12	12%
EXCELENTE	67	67%
NO CONTESTA	4	4%
TOTAL	100	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [15] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



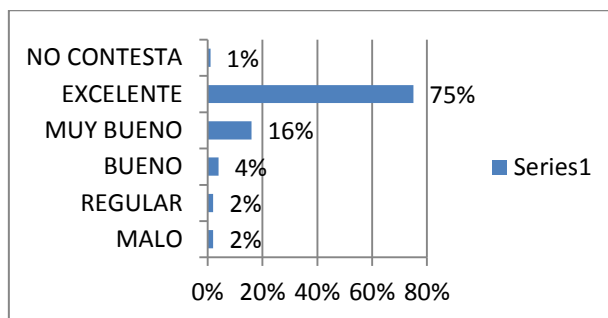
El 67% de los usuarios encuestados determinaron que el servicio telefónico es excelente, el 12% estableció que es muy buena, el 5% determinó que es bueno, un 7% estableció que es regular, 5% lo considera malo y 4% no contestaron.

Octava pregunta:

EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

	¿Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?	CALIFICACIÓN
MALO	2	2%
REGULAR	2	2%
BUENO	4	4%
MUY BUENO	16	16%
EXCELENTE	75	75%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	100	100%

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [16]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3



En este punto de la respuesta, expectativas del servicio el porcentaje más alto lo obtuvo excelente con un 75%, otro 16% muy bueno, con un 4% bueno, un 2% regular, un 2% lo consideran malo y un 2% no contesta.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La percepción de los usuarios encuestados que se acercaron a las diferentes dependencias de la Administración Municipal en el momento de realizar las encuestas del primer Semestre de 2016, calificaron en su mayor porcentaje a la Alcaldía Municipal de Cartago, como excelente, en aspectos como: 1) amabilidad, cordialidad y atención mostrada por el funcionario, 2) facilidad y claridad de los funcionarios para transmitir sus conocimientos, 3) el funcionario dispuso del tiempo necesario para atender su consulta, 4) satisfacción obtenida a través de la respuesta.

Entre las apreciaciones que pudo realizar el personal que fue designado para realizar las encuestas se debe poner mayor atención para la mejora del servicio lo siguiente:

- En Tesorería, Rentas y Servicios Administrativos se debe estar más atentos en cuanto a la atención de los usuarios, buscar un mecanismo adecuado para prestar un buen servicio ya que la calificación fue regular en las encuestas realizadas.
- En la Secretaría de Infraestructura deben buscar mecanismos para mejorar las instalaciones en cuanto a espacios de atención al cliente que estos se

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [17]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

encuentren aseados, ventilados y el nivel de ruido sea adecuado ya que su calificación fue buena

- En Tesorería estar más atentos en cuanto al servicio telefónico ya que de las encuestas realizadas 8 dan respuesta de malo el servicio, igualmente que en Rentas y Servicios Administrativos donde 2 de los encuestados respondieron que la atención telefónica es regular.
- Casa de cultura dentro de las observaciones propuestas por los usuarios está el mucho ruido que hay por las chirimías y no dejando espacio en lo corredores para el paso de los usuarios.
- Se debe colocar igual cuidado al trabajo en equipo, ya que en algunas dependencias los funcionarios se encuentran realizando las labores de forma individual, generando un ambiente tenso y esto hace que se preste un mal servicio al usuario.
- Diseñar un mecanismo apropiado por parte de la Alta Dirección para realizarle seguimiento y solución a los resultados encontrados en estas encuestas; con el fin de tener la efectividad en los procesos.
- Igualmente se felicita a las oficinas Secretaria de Salud, Despacho, Archivo Histórico, Familias en Acción, Archivo Administrativo ya que los usuarios manifiestan un alto grado de satisfacción en cuanto a la atención por parte de los funcionarios que pertenecen a cada una de las áreas.
- La Administración Municipal debe mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, donde ellos expongan libremente sus inquietudes, requerimiento o necesidades sin mayores trabas ni obstáculos, por lo tanto se debe implementar y desarrollar las estrategias, planes, programas y acciones necesarias para mejorar esta atención de forma oportuna, eficaz y eficiente.
- Cada despacho debe estar presto para atender las solicitudes de información general sobre la alcaldía y normatividad vigente relacionada con el funcionamiento del Municipio.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [18]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

- Los despachos deben efectuar un autocontrol a las peticiones, recomendaciones, queja y reclamos que los ciudadanos formulen al Municipio, lo mismo que a las respuestas que brinden las dependencias correspondientes.