	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 SEGUNDO SEMESTRE 2016

Oficina Control Integral de la Gestión

www.cartago.gov.co

CAM Centro de Administración Municipal
Calle 8 # 6-52 - PBX. 2114101
Codigo Postal: 762021



	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 Segundo 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] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	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

SECRETARIA DE SALUD

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	40	5%
TUTELAS	184	21%
INCIDENTES DE DESACATO	27	3%
PQRS	620	71%
TOTAL	871	100%

Fuente: Información Secretaria de Salud

	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

La Secretaría de Salud para el segundo semestre de la vigencia 2016 presenta 871 requerimientos de los cuales el 71% equivale a las pqr, el 21% a las tutelas, el 3% a derechos de petición y el 3% restante hace referencia a incidentes de descatos.

SECRETARIA DE EDUCACION

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
PETICIONES (TRAMITES)	3658	99,59%
QUEJAS Y RECLAMOS	15	0,41%
TOTAL	3673	100%

Fuente: Información Secretaria de Educación

La Secretaría de Educación para el segundo semestre de la vigencia 2016 presenta 3673 requerimientos de los cuales el 99.59% equivale a las peticiones, el 0.41% restante hace referencia a quejas y reclamos.

SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	700	100%
TOTAL	700	100%

Fuente: Información Secretaria de Movilidad

La Secretaría de Movilidad presenta 700 derechos de petición equivalente al 100%.

	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

SECRETARIA DE PLANEACION

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	62	5%
TUTELAS	23	2%
SOLICITUDES	1129	93%
TOTAL	1214	100%


Fuente: Información Secretaría de Planeación

La Secretaría de Planeación presenta 1214 requerimientos de los cuales el 93% equivale a solicitudes, el 5% a derechos de petición, el 2% restante hace referencia a tutelas.

SECRETARIA JURIDICA

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	183	37%
TUTELAS	136	27%
ACCIONES POPULARES	3	1%
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	170	34%
ORDINARIO DE PERTENENCIAS AGRARIA	1	0,20%
REPARACION DIRECTA	4	1%
TOTAL	497	100%

La Secretaría de Jurídica para el segundo semestre de la vigencia 2016 presenta 497 requerimientos de los cuales el 37% equivale a derechos de petición, el 34% a nulidad y restablecimiento del derecho, el 27% a tutelas, el 1% a acciones populares, el 1% a reparación directa y el 0.20% restante hace referencia a ordinario de pertenencias agrarias.

	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

SECRETARIA DE GOBIERNO

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	58	84%
TUTELAS	11	16%
TOTAL	69	100%

La Secretaría de Gobierno para el segundo semestre de la vigencia 2016 presenta 69 requerimientos de los cuales el 84% equivale a derechos de petición y el 16% restante hace referencia a tutelas.

SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS


CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	17	100,00%
TOTAL	17	100%
TOTAL	124	100%

La Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos presenta 17 derechos de petición equivalente al 100%.

SECRETARIA DE RENTAS

CONCEPTO	Nº	% DE PARTICIPACION
DERECHOS DE PETICION	122	98%
RECURSO DE RECONSIDERACION	2	2%
TOTAL	124	100%

La Dirección de Rentas presenta 124 requerimientos de los cuales el 98% equivale a derechos de petición y el 2% restante a recurso de reconsideración.

	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

3. TIEMPOS DE RESPUESTA REQUERIMIENTOS.

DEPENDENCIA	TOTAL REQUISITOS POR DEPENDENCIA	ATENDIDO DENTRO DE LOS TERMINOS	
		SI	NO
SALUD	620	448	172
EDUCACION	3673	3673	
MOVILIDAD	700	484	216
PLANEACION	1214	1206	8
JURIDICA	497	497	
DESARROLLO HUMANO	17	17	
GOBIERNO	69	69	
RENTAS	124	124	
TOTAL	6914	6518	396

En total de los requerimientos recibidos el 94% se dio respuesta al ciudadano dentro de los términos legales establecidos y el 6% se le dieron respuesta fuera de los términos establecidos por la ley.

- La Secretaria de Salud del 100% de los requerimientos recibidos el 72% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 28% no fueron atendidos en los términos establecidos.
- La Secretaria de Movilidad del 100% de los derechos de petición recibidos el 69% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 31% no fueron atendidos en los términos establecidos.

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

- La Secretaria de Planeación del 100% de los requerimientos recibidos el 99% fueron atendidos dentro de los términos exigidos por la Ley y el 1% no fueron atendidos en los términos establecidos.

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

Durante el segundo semestre de 2016, que comprende el 30 de Junio y el 31 de Diciembre de 2016, se realizaron 154 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 * 154
Número total de encuestas realizadas

Semestre II	
Total encuestas	154

Las 154 encuestas cumplieron con los requisitos necesarios para ser tabulados.

Total encuestas	154
Total tabuladas	154
Total anuladas	0

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

RELACIÓN DEPENDENCIAS DONDE SE REALIZARON LAS ENCUESTAS	
DEPENDENCIAS	Nº de Encuestas
Archivo Histórico	6
Archivo Administrativo	7
Dirección de Cultura y Turismo	5
Desarrollo social y Comunitario	7
Despacho	5
Familias en acción	5
Inspección de Policía 2	5
Dirección de Rentas	6
Secretaría de Gobierno	6
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos.	7
Secretaría de Planeación	11
Secretaría de Infraestructura	6
Secretaría de Salud	10
Tesorería	6
Secretaría de Movilidad, Tránsito y Transporte	8
Secretaría Jurídica	5
Inspección de policía 1	6
Oficina Gestión del Riesgo	5
Casa de Justicia	10
Dirección de Deportes	10
Comisaria de Familia	10
Secretaría de Educación	8

La secretaría que no presento encuestas de satisfacción del cliente, fue Hacienda.

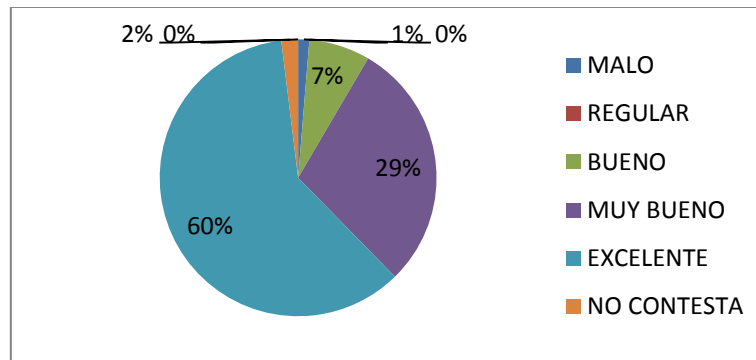
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [11]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE ELEMENTOS TANGIBLES


Ante la primera pregunta:

SERVICIO.

¿COMO CALIFICA NUESTRO SERVICIO?		CALIFICACIÓN
MALO	2	1%
REGULAR	0	0%
BUENO	11	7%
MUY BUENO	45	29%
EXCELENTE	93	60%
NO CONTESTA	3	2%
ANULADO	0	0%
TOTAL	154	100%



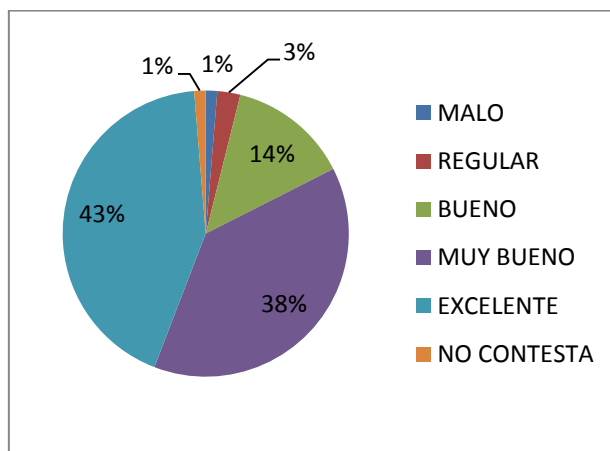
Los usuarios que fueron encuestados determinaron que el Servicio que ofrece el funcionario que los atendió fue excelente en un 60%, muy bueno un 29%, bueno en un 7%, malo un 1% y no contestaron el 2%

	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


Segunda pregunta:

INSTALACIONES Y RECURSOS.

¿Los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado?		CALIFICACIÓN
MALO	2	1%
REGULAR	4	3%
BUENO	21	14%
MUY BUENO	59	38%
EXCELENTE	66	43%
NO CONTESTA	2	1%
TOTAL	154	100%



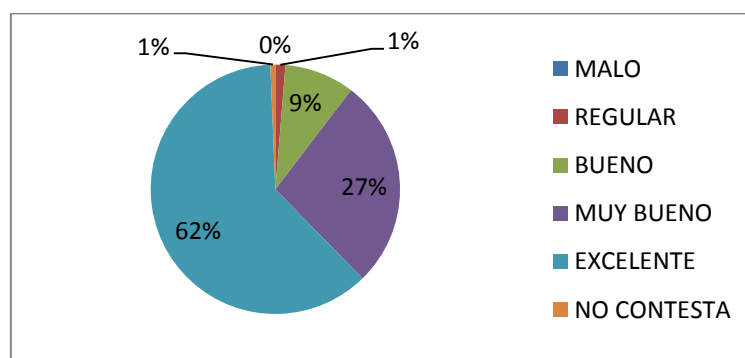
Para los usuarios entrevistados si los espacios de atención al cliente están aseados, ventilados y el nivel del ruido es adecuado respondieron que es excelente en un 43%, muy bueno en 38%, un 14% de los usuarios considera que es bueno, 3% regular, y a esta pregunta el 1% considero que es malo.

	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


Tercera pregunta:

DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

¿La atención que se le prestó es oportuna?		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	2	1%
BUENO	14	9%
MUY BUENO	42	27%
EXCELENTE	95	62%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	154	100%



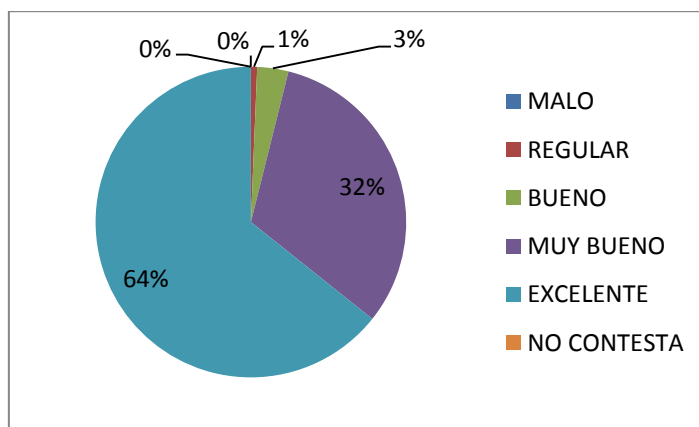
En cuanto a la atención que se le prestó, un 62% considera que es excelente, el 27% muy buena, el 9% buena, 1% regular, y hubo una respuesta no contestada.

	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


Cuarta pregunta:

ATENCIÓN EN LAS OFICINAS:

Cuando se acerca a nuestras oficinas encuentra al personal amable, capacitado. Dispuesto a colaborar y respetuoso?		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	1	1%
BUENO	5	3%
MUY BUENO	49	32%
EXCELENTE	99	64%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	154	100%



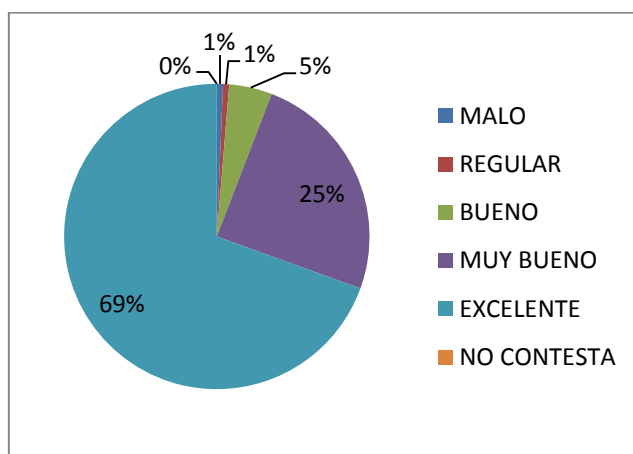
Ante la pregunta si el personal es amable, capacitado, dispuesto a colaborar y respetuoso el 64% considera que si, el 32% muy bueno, 3% bueno, 1% lo consideran regular.

	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

Quinta pregunta:

HORARIOS DE ATENCIÓN

Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos?		CALIFICACIÓN
MALO	1	1%
REGULAR	1	1%
BUENO	7	5%
MUY BUENO	38	25%
EXCELENTE	107	69%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	154	100%



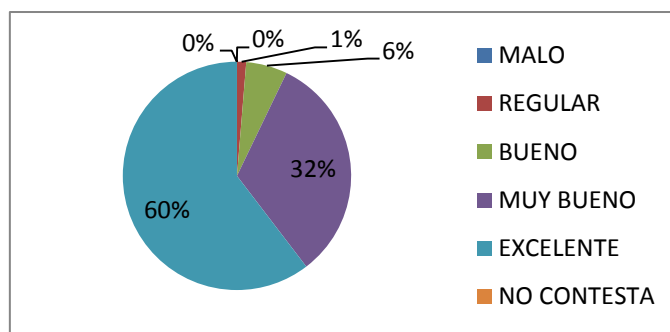
Se preguntó a los encuestados si los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetuosos y el 69% lo consideran excelente, el 25% muy bueno, 5% bueno, 1% regular, 1% malo.

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

Sexta pregunta:

ATENCIÓN A DUDAS Y SUGERENCIAS

La atención a sus dudas, sugerencias, observaciones y dificultades es amable, inmediata, clara y receptiva?		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	2	1%
BUENO	9	6%
MUY BUENO	50	32%
EXCELENTE	93	60%
NO CONTESTA	0	0%
TOTAL	154	100%



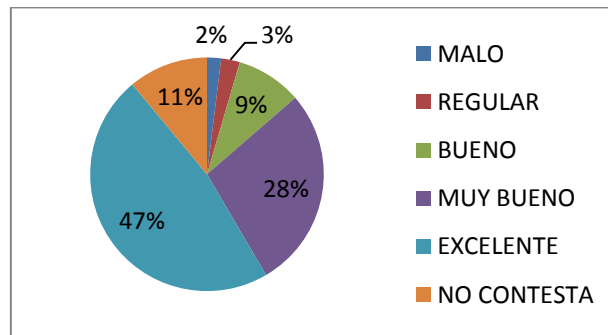
En la anterior gráfica se observa que el 60% considera excelente la atención a sus dudas y sugerencias, 32% muy bueno, 6% bueno, y 1% regular.

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


Séptima pregunta:

SERVICIO TELEFÓNICO

Telefónicamente el servicio es amable, puntual y eficiente?	CALIFICACIÓN	
MALO	3	2%
REGULAR	4	3%
BUENO	14	9%
MUY BUENO	43	28%
EXCELENTE	73	47%
NO CONTESTA	17	11%
TOTAL	154	100%



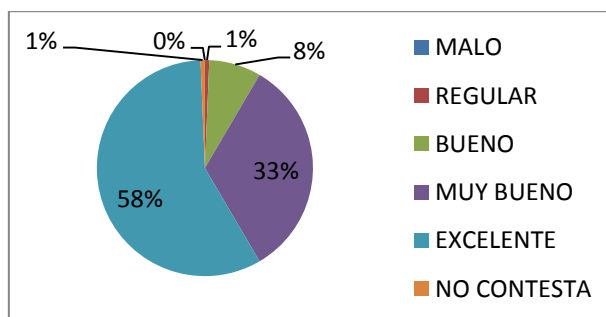
El 47% de los usuarios encuestados determinaron que el servicio telefónico es excelente, el 28% estableció que es muy buena, el 9% determinó que es bueno, un 3% estableció que es regular, 2% lo considera malo y 11% no contestaron.

	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


Octava pregunta:

EXPECTATIVAS DEL SERVICIO

Ha llenado las expectativas por las cuales usted escogió nuestro servicio?		CALIFICACIÓN
MALO	0	0%
REGULAR	1	1%
BUENO	12	8%
MUY BUENO	51	33%
EXCELENTE	89	58%
NO CONTESTA	1	1%
TOTAL	154	100%



En este punto de la respuesta, expectativas del servicio el porcentaje más alto lo obtuvo excelente con un 58% otro 33% muy bueno, con un 8% bueno, un 1% regular, y un 1% no contesta.

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [19]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

4.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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 Segundo 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 repuesta.

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:

- Archivo histórico las instalaciones deben ser más amplias, hay deterioro en la fachada de balcones y puertas, piden que ayuden en la recuperación para la conservación de estos monumentos, al igual que exaltan la atención del personal de la alcaldía y los jóvenes bachilleres que prestan su servicio allí.
- En la oficina de Rentas sugieren más amabilidad, agilidad con el usuario.
- En la oficina de desarrollo social y comunitario sugieren que haya un funcionario que elabore los proyectos de las necesidades de la comunidad, infraestructura, capacitación etc., expresan que estos funcionarios sigan sirviendo con este mismo compromiso como lo vienen haciendo al igual que felicitan y exaltan la buena labor de la directiva de ASOCOMUNAL.
- En archivo administrativo se exalta la excelente y eficaz atención de los funcionarios de la alcaldía y se recomienda un espacio más amplio para el archivo pues es muy reducido para tantos documentos que se guardan y también dicen que hace mucho calor.
- En la oficina de comisaria de familia exaltan la excelente atención pero dicen que hay falencias, como son la casa muy pequeña, falta de sillas para los usuarios que esperan su turno, además, falta una rampla para las personas discapacitadas y dicen que falta más personal porque solo hay un funcionario atendiendo

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

- En la oficina de infraestructura se quejan por lo que es sin aire y muchas escaleras para las personas de la 3 edad
- En la oficina de la casa de la cultura recomiendan realizar mantenimientos y piden que se realicen capacitaciones o talleres que venían realizando anteriormente.
- En la casa de justicia piden que le hagan mantenimiento a las instalaciones

Igualmente exaltan el buen servicio en las siguientes áreas


- En la oficina de servicios administrativos dicen que la remodelación de esta contribuye al mejoramiento en la atención y exaltan con nombre propio a la funcionaria Yuliana por su amabilidad.
- En la oficina de tesorería exaltan la amabilidad del asesor Alex y dicen que una sola persona para atender teléfono y otras funciones no le permiten brindar una atención buena, deberían tener un Call center con mínimo 3 personas.
- Oficina de gobierno exaltan la excelente atención recibida de los funcionarios.
- En la oficina de transito existe un gran equipo humano femenino y masculino de funcionarios amables y capacitados que atienden con gran amabilidad.

Con relación a las encuestas realizadas en el primer semestre del 2016 se pudo comparar que la percepción del ciudadano frente a las preguntas realizadas ha bajado enormemente a pesar de que contamos con mayor número de usuarios encuestados sintiendo que en preguntas tales como: Servicio, Instalaciones y Recursos, Duración de la Atención, Atención en las Oficinas, Horarios de Atención, Atención a dudas y sugerencias, Servicio Telefónico y Expectativas del Servicio ya no es excelente; además se debe tener en cuenta aquellos usuarios que no contestaron algunas preguntas.


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [21]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20 VERSION 3

5. CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016:

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
DESPACHO		
<p>Traje por varias oportunidades la petición de la calle 14 peatonal de la catedral, nunca recibí respuesta. Le pido el favor a nombre de la diócesis y la comunidad que haya respuesta.</p>	<p>Colocar más sillas para las personas visitantes, si se puede T.V para que las personas no se estresen</p>	<p>Felicitaciones al señor Alcalde por su gestión: favor tener en cuenta los proyectos como: Centro Comercial Gran Plaza y otros por venir, el aeropuerto etc... Gracias.</p>
SECRETARIA DE PLANEACION		
<p>Retardo en la entrega de la licencia solicitada el 16 de septiembre del 2015, sabiendo que la entrega máxima era de 45 días.</p> <p>La señora es grosera, mala carosa y atiende en desorden, no respeta quien llega primero.</p> <p>El establecimiento donde está ubicado da súper fuerte el sol y no hay nada para evitarlo, por dicho comentario no se pueden ubicar bien las personas.</p>	<p>Se presenta un caso de falta de ventilación para un espacio muy cerrado como este, por favor un ventilador.</p> <p>Que pongan un pendón o carpa para que no entre el sol hacia la oficina.</p>	<p>Las funcionarias Evelin Hernández y Lucy Montoya damos felicitaciones por su gran atención que ofrece a los usuarios que requieren de su colaboración.</p> <p>Realizar una felicitación por la eficacia y excelente labor con el personal asistente a la dependencia, por parte de las señoras Evelin Hernández y Lucy Montoya</p>
SECRETARÍA DE SALUD		
<p>En el día de hoy me hice presente en la oficina de adulto mayor, para colaborarle a un usuario de los pacienticos que tengo en la fundación, ya que por las condiciones de ellos en discapacidad y adulto a veces es dispendioso los tramite a los que son expuestos, me acerque al puesto de la señora Daneri Velásquez, la cual me</p>		

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [22]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
<p>informo de manera grotesca y altanera que eso no era en esa oficina al igual que la señora que estaba delante solicitaba si ya estaba el subsidio y le contesto que si es no sabían que el gobierno había quitado los subsidios por el proceso de paz de forma desagradable y agresiva.</p> <p>Es lastimoso que unas pocas personas dañen y deterioren el buen servicio que ustedes están prestando, pues todos aquellos que nos dirigimos a sus oficinas merecemos y exigimos respeto.</p> <p>El 07 de Diciembre de 2016 solicite el favor de ayudarme con una tutela para un adulto mayor con unos pañales desechables y una crema antiescam y el funcionario encargado no ha tenido la voluntad esta solicitud lleva tres días.</p>		
ARCHIVO HISTORICO		
	Al guía que se prepare un poco más, respecto a datos fechas, nombres, y lugares, las fotos ubicarlas por tiempo especialmente para ser más bueno el recorrido	
DIRECCION DE RENTAS (INGRESOS Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA)		
El trato descortés y para nada amable en esta dependencia por parte del señor Evaristo Morales y las funcionarias de las ventanillas a quienes se les presentó una carta por inconsistencias en la factura del predial y se negaron a atender dicho caso de forma grosera		
DIRECCION DE CULTURA		
Que casa tan colonial y haber goteras, inaudito.	Para decirle que tengan en cuenta los talleres en	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [23]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3


CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
<p>Los niños que juegan ajedrez deberán tener un sitio apto para tomar las clases ya que es imposible concentrarse al lado de tambores y maracas, se necesita un sitio con un poco de silencio</p> <p>No estoy de acuerdo que los niños de ajedrez no tengan un sitio apto para recibir las clases, demasiado ruido, con música no hay concentración</p> <p>El profesor de danzas es muy grosero para corregir los alumnos; pues traje a mi niña de 5 años y regañó los grandes de una forma tan fea que mi niña le dio miedo y no quiso continuar con el proceso.</p>	<p>jornada de la mañana como por ejemplo, el teatro, manualidades y danza, con el fin de que los jóvenes que estudiamos en la jornada de la tarde tengamos acceso a estos</p>	
SECRETARIA DE GOBIERNO		
<p>Realmente es muy deprimente la edificación donde está situada esta dependencia, un tercer piso con escaleras, haciéndola inaccesible para personas mayores, como tampoco para usuarios y puede ser ni para funcionarios.</p> <p>No me parece justo que se tenga que pagar por un certificado de vecindad es el único país donde se paga por esta clase de documentos.</p> <p>Me pareció imprudente y parcial, pues me tomo los datos con asombro y a mi infractor le coquetea hasta para tomarle los datos como la edad y entro acompañada a la conciliación.</p>		
CASA DE JUSTICIA		

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [24]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3


CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
		Los felicito por su labor, la cual hacen con amor, honestidad, parcialidad, justicia. Se siente súper bien saber que lo apoyan a uno cuando tiene un problema desde la señora que lo recibe, hasta el personal
SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE		
<p>Fui víctima de abuso de autoridad y maltrato por parte de los agentes de tránsito Edwin Riveros, Angélica María Riaños y Augusto Álzate, estos agentes me agredieron verbalmente, utilizando palabras soeces al dirigirse a mí y me realizo el comparendo No 7614000000012863</p> <p>Por medio de la presente solicito sea revisado el procedimiento de imposición de comparendo realizado por el agente de tránsito EDWIN RIVEROS, el día sábado 16 de julio 2016, por no ajustarse a los requerimientos de la constitución por faltar al respeto a el citado y por carecer de educación y capacitación, la anterior solicitud la elevo para ante su superior jerárquico con el fin de que verifique la idoneidad de la capacidad laboral y humana del personal de tránsito.</p> <p>Mi teléfono para cualquier notificación es 3103744712</p>		
INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA		
Sillas de espera afuera y el baño que es una necesidad prioritaria y un policía uno no sabe que pueda pasar. Gracias		
SECRETARIA DE EDUCACION		
Me dirijo a ustedes en forma respetuosa para informarles que los señores que	Sr. Alcalde: por favor nombrar dos(2) personas	

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [25]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
<p>atienden en ventanilla son muy groseros al dirigirse hacia uno, contestan de mal humor o sencillamente haga lo que quiera.</p> <p>Queja: El 22 de Julio de 2016, solicite un certificado de estudios de mi hija. Para el 11 de agosto de 2016 todavía no me tenían el certificado. Por una serie de gestiones mal hechas del personal de atención, por favor mejorar la atención al ciudadano</p> <p>Queja: me entregaron certificados mal diligenciados a un paz y salvo le pusieron estampillas sin necesitarlo y el de salarios sin estampillas y nadie responde por la inoperancia del servicio. Este es el resultado de colocar personas que no tienen ni idea del trabajo que deben realizar, nadie responde se tiran la pelota unos a otros, ahora debo comprar estampillas nuevamente para un certificado y al otro pegaron las estampillas que me dieron en la alcaldía, por favor cuando coloquen personas nuevas capacítenlas bien antes de experimentar con los usuarios</p>	<p>auxiliares a la señora Ruby directora de la Biblioteca Municipal, ya que hay veces que se encuentra cerrada.</p>	
TESORERIA		
<p>No se justifica que para sacar un paz y salvo se demore un usuario medio día y después de estar el documento se demore la firma 1 y 30 para su obtención</p> <p>¿Hasta cuándo los funcionarios públicos atenderán a los ciudadanos de una manera descortés y basada en el tráfico de influencias?</p> <p>Mas imparcialidad ¡por favor!, también soy funcionario público adscrito a la</p>		


	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [26]
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
		VERSION 3

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
<p>Procuraduría General de la Nación, seccional Cali y fui atendido de una manera grosera por parte de la señorita encargada de tramitar los paz y salvo de los prediales, la cual me hizo presentar el recibo del último pago del predial para poderme dar el paz y salvo, lo cual tomo más de 6 horas; pero cuando llegó un amigo de ella sin necesidad de presentar el recibo, inmediatamente le recibió la información, acto que me pareció discriminatorio y el cual como prueba grabé con mi celular. Imparcialidad por favor?</p> <p>La señora que firma los paz y salvo se demoró una hora exactamente para firmar los paz y salvo estando en la oficina y fuera de eso es de mala clase. Mejorar servicio en cuanto a los clientes, muchas gracias.</p> <p>El tiempo es valioso para funcionarios como usuarios, los paz y salvo y estampillas es un caos, la fila en los bancos y CAM es tediosa. Son tres viajes Bancos, Alcaldía y CAM.</p> <p>La forma de conseguir las estampillas es una pérdida de tiempo que necesitamos los usuarios (1 hora y media) en el banco, y para la expedición de paz y salvo (1 día y medio) por que la titular no está, en su defecto dejar la titular encargada a alguien para la firma.</p> <p>Que no me encuentro a gusto pagando en los bancos, quiero que vuelvan a colocar el pago acá en la tesorería. Muchas gracias por la atención que se dignen prestarme.</p>		

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [27]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016		
QUEJAS 2016	SUGERENCIAS 2016	FELICITACIONES 2016
<p>El por qué quitaron el servicio del Banco de Occidente de acá mismo viendo que era un beneficio para nosotros los pobres no andar tanto, por favor volverlo a instalar lo más pronto posible.</p> <p>La señora Stella Babativa es una persona que responde tajantemente y de manera agresiva con su actitud hacia el cliente olvidando que es una funcionaria y que se debe al público.</p>		
SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS		
<p>La Alcaldía maneja trámites internos sobre radicación de documentos por ventanilla, congestionando con esto el servicio al usuario. Debe implementar un servicio interno para radicación de los trámite es internos.</p> <p>A la ciudadana le extraviaron la cedula en la portería, la funcionaria Nelly le dijo a la usuaria que se fuera a ver si aparecía después el documento sin darle más razón.</p> <p>El 20 de Octubre de 2016 a las 8:00 am, fui a la alcaldía y me pidieron la cedula y no estoy de acuerdo con dejarla allí porque eso está prohibido. Para eso que le apunten el número y ya.</p>	<p>Sugiero una tabla de apoyo en la ventanilla única por favor gracias.</p> <p>Quiero proponer que haya más cultura e información a dar o se atiendan a nosotros los usuarios en la mayoría de las dependencias, falta más calor humano.</p>	
TOTAL QUEJAS 31	TOTAL SUGERENCIAS 9	TOTAL FELICITACIONES 5

De las 31 quejas que se presentaron durante el año 2016 la dependencia que obtuvo mayor número de quejas fue la oficina de Tesorería.

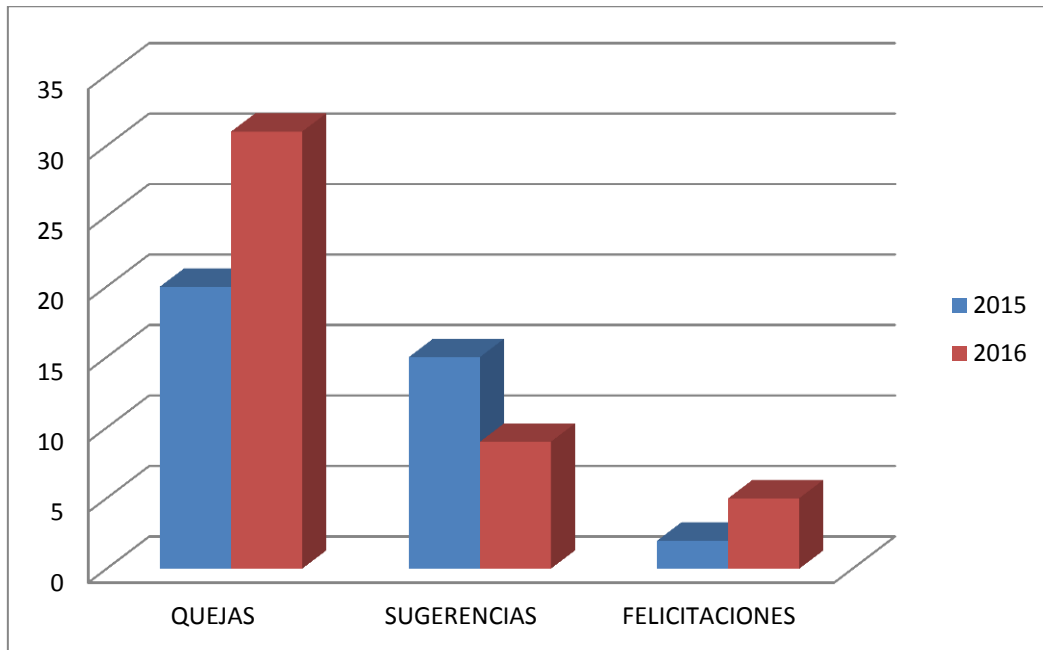
	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [28]
		CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3

DEPENDENCIA	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Archivo Histórico		1	
Casa de la Cultura	4	1	
Despacho	1	1	1
Inspección Segunda de Policía	1		
Dirección de Rentas	1		
Secretaría de Planeación	3	2	3
Secretaría de Salud	2		
Secretaría de Educación	3	1	
Secretaría de Gobierno	3		
Tesorería Municipal	8		
Casa de Justicia	0	0	1
Secretaría de Movilidad, Tránsito y Transporte	2		
Secretaría de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	3	2	

Comparativo quejas, reclamos y sugerencias entre el año 2015 y 2016

QUEJAS		SUGERENCIAS		FELICITACIONES	
AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2015	AÑO 2016
20	31	15	9	2	5

	MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2	PAGINA [29] CÓDIGO: MCCO.103.18.F.20
	INFORME ATENCION AL CIUDADANO	VERSION 3



En la gráfica anterior se puede ver como en la vigencia 2016 se presentó un incremento las quejas interpuesta por los usuarios que ingresan a las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal con relación a las encontradas durante el 2015; igualmente se presentó una disminución en las sugerencias por los usuarios

Y es de resaltar que en la en la vigencia 2016 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 2015.