

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [1] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

## INFORME SGC



### CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016

Elaborado Por: Norma Elena Castañeda Euce  
 Revisado por: Beatriz Eugenia Santana

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [2] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	<b>VERSIÓN 3</b>

<b>CUADRO COMPARATIVO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL AÑO 2016</b>		
<b>QUEJAS 2016</b>	<b>SUGERENCIAS 2016</b>	<b>FELICITACIONES 2016</b>
<b>DESPACHO</b> <b>Queja:</b> 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.	<b>DESPACHO</b> <b>Sugerencia:</b> Colocar más sillas para las personas visitantes, si se puede T.V para que las personas no se estresen	<b>DESPACHO</b> <b>Felicitaciones:</b> 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.
<b>SECRETARIA DE PLANEACION, SISBEN</b> <b>Queja:</b> Retardo en la entrega de la licencia solicitada el 16 de septiembre del 2015, sabiendo que la entrega máxima era de 45 días. <b>Queja:</b> la señora es grosera, mala carosa y atiende en desorden, no respeta quien llega primero <b>Queja:</b> 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	<b>SECRETARIA DE PLANEACION SISBEN</b> <b>Sugerencia:</b> Se presenta un caso de falta de ventilación para un espacio muy cerrado como este, por favor un ventilador <b>Sugerencia:</b> Que pongan un pendón o carpa para que no entre el sol hacia la oficina	<b>SECRETARIA DE PLANEACION, SISBEN</b> <b>FELICITACIONES:</b> Las funcionarias Evelin Hernández y Lucy Montoya damos felicitaciones por su gran atención que ofrece a los usuarios que requieren de su colaboración <b>Felicitaciones:</b> 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 <b>Felicitaciones:</b> Excelente servicio y asesoría de la funcionaria Evelin.
<b>SECRETARIA DE SALUD</b> <b>Queja:</b> 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		

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [3]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33  VERSIÓN 3

<p>Velásquez, la cual me 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><b>Queja:</b> 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>		
	<b>GRUPO DE GESTION ARCHIVO HISTÓRICO</b>  <b>Sugerencia:</b> 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	<b>GRUPO DE GESTION ARCHIVO HISTÓRICO</b>
<b>OFICINA ASESORA DE INGRESOS Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA</b>  <b>Queja:</b> 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	<b>OFICINA ASESORA DE INGRESOS Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA</b>	<b>OFICINA ASESORA DE INGRESOS Y FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA</b>

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [4]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

a atender dicho caso de forma grosera		
<b>GRUPO DE LA CULTURA</b> <b>Queja:</b> Que casa tan colonial y haber goteras, inaudito. <b>Queja:</b> 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 <b>Queja:</b> 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 <b>Queja:</b> 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.	<b>GRUPO DE LA CULTURA</b> <b>Sugerencia:</b> Para decirle que tengan en cuenta los talleres en 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	<b>GRUPO DE LA CULTURA</b>
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b> <b>Queja:</b> 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. <b>Queja:</b> 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. <b>Queja:</b> me pareció imprudente y parcial, pues me tomo los datos con asombro y a mi infractor le coquetea hasta para tomarle los	<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [5]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

datos como la edad y entro acompañada a la conciliación.		
COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA	COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA	COORDINACION CASA DE LA JUSTICIA  <b>Felicitaciones:</b> 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
<b>SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE</b> <b>Queja:</b> 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 761400000012863 <b>Queja:</b> 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.	SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE	SECRETARIA DE MOVILIDAD, TRANSITO Y TRANSPORTE

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [6]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

Mi teléfono para cualquier notificación es 3103744712		
<b>INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA</b> <b>Queja:</b> Sillas de espera afuera y el baño que es una necesidad prioritaria y un policía uno no sabe que pueda pasar. Gracias	<b>INSPECCION SEGUNDA DE POLICIA</b>	
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b> <b>Queja:</b> Queja: Me dirijo a ustedes en forma respetuosa para informarles que los señores que atienden en ventanilla son muy groseros al dirigirse hacia uno, contestan de mal humor o sencillamente haga lo que quiera. <b>Queja:</b> 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 <b>Queja:</b> 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	<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b> <b>Sugerencia:</b> Sr. Alcalde: por favor nombrar dos(2) personas auxiliares a la señora Ruby directora de la Biblioteca Municipal, ya que hay veces que se encuentra cerrada.	

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [7]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33  VERSIÓN 3

los usuarios <b>TESORERIA</b> <p><b>Queja:</b> 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><b>Queja:</b> ¿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 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.</p> <p>Imparcialidad por favor?</p> <p><b>Queja:</b> 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</p>		
---	--	--

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE DEL CAUCA Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [8]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33  VERSIÓN 3

<p>de eso es de mala clase. Mejorar servicio en cuanto a los clientes, muchas gracias.</p> <p><b>Queja:</b> 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><b>Queja:</b> 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><b>Queja:</b> 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> <p><b>Queja:</b> 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><b>Queja:</b> 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</p>		
--	--	--



	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [9]
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	CÓDIGO: MCCA.203.115.33  VERSIÓN 3

público. <b>SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b> <b>Queja:</b> 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 trámites internos <b>Queja:</b> 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 <b>Queja:</b> 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.	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>  <b>Sugerencia:</b> Sugiero una tabla de apoyo en la ventanilla única por favor gracias. <b>Sugerencia:</b> 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.	<b>SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS</b>
<b>TOTAL QUEJAS</b> <b>31</b>	<b>TOTAL SUGERENCIAS</b> <b>9</b>	<b>TOTAL FELICITACIONES</b> <b>5</b>

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

DEPENDENCIA	QUEJA	SUGERENCIA	FELICITACIONES
Archivo Histórico		1	
Casa de la Cultura	4	1	
Despacho	1	1	1
Inspección Segunda de Policía	1		
Oficina Asesora de Ingresos y Fiscalización Tributaria	1		

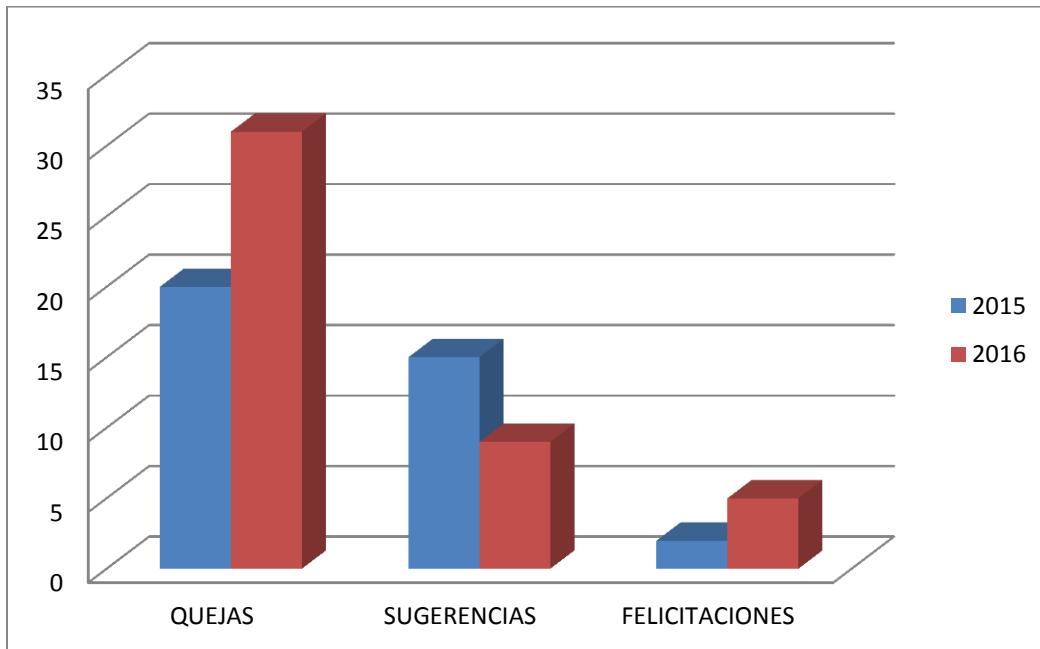
	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [10]
		CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	VERSIÓN 3

Secretaria de Planeación	3	2	3
Secretaria de Salud	2		
Secretaría de Educación	3	1	
Secretaria de Gobierno	3		
Tesorería Municipal	8		
Casa de Justicia	0	0	1
Secretaria de Movilidad, Tránsito y Transporte	2		
Secretaria de Desarrollo Humano y Servicios Administrativos	3	2	

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

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

	<b>MUNICIPIO DE CARTAGO</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891.900.493.2</b>	PAGINA [11] CÓDIGO: MCCA.203.115.33
	<b>INFORME SATISFACION DEL CLIENTE</b>	<b>VERSIÓN 3</b>



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.

**Atentamente,**

**Original Firmado**  
**BEATRIZ EUGENIA SANTANA ANGULO**  
**Profesional Universitario- SIGA**