 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME FINAL DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
01-Ago-14	05	El-F-004	1 de 75	

1. AUDITORIA No.	015/17	2. FECHA DE INFORME	Septiembre 08 del 2017
3. DEPENDENCIA O PROCESO AUDITADO		Evaluación Independiente	
4. DIRECTIVO RESPONSABLE O LÍDER DE PROCESO		Jaime Santacruz Santacruz	

5. OBJETIVO

Realizar Auditoría Interna a las dependencias de la Administración Municipal, a través de la aplicación de un instrumento de diagnóstico que permita determinar el nivel de satisfacción del cliente externo.

6. JUSTIFICACIÓN

Con el propósito de evaluar la satisfacción del cliente externo y garantizar la mejora continua de los procesos, la Oficina de Control Interno requiere realizar una auditoría a las dependencias de la Administración Municipal que realicen atención a la comunidad como una de las partes interesadas de la entidad.

7. PRODUCTO

- Aplicar la encuesta de medición de satisfacción del cliente externo (El-F-018)
- Tabular los datos recopilados a través de la encuesta de medición de satisfacción del cliente externo.
- Analizar y consolidar en un informe la evaluación realizada.
- Difundir a las Dependencias evaluadas para que tomen acciones al respecto.

8. ALCANCE

La auditoría se realizará en las siguientes dependencias: Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Infraestructura y Valorización, Secretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, SISBEN, Punto de Atención a Víctimas, Casa de Justicia, Dirección de Juventud y Dirección para la Gestión del Riesgo de Desastres.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

EI-F-004

PÁGINA

2 de 75

9. HECHOS

Es importante que la Administración Municipal busque alcanzar los mejores estándares de calidad para cumplir sus objetivos sociales, satisfacer de manera permanente al ciudadano y buscar la mejora continua, por ello, se pretendió conocer la percepción de los ciudadanos sobre el grado en que se han cumplido las necesidades y expectativas del servicio a través de un elemento diagnóstico denominado: *Encuesta de satisfacción externa* (EI-F-018), cuyo objetivo es: Determinar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios frente a la prestación de los servicios que ofrecen las dependencias pertenecientes a la Alcaldía de Pasto, éstas fueron seleccionadas teniendo como referente principal que gran parte de los servicios que brindan son ofertados a la comunidad en general, centrándose en la atención al cliente externo.

La encuesta antes mencionada, tiene tres partes:

1. Datos Generales: Donde se registra la fecha de la realización de la encuesta, la Dependencia donde se la hizo, el género, el tipo de gestión que se realizó en la Dependencia y si esta fue resuelta o no o aún está en proceso.

2. El nivel de satisfacción del servicio recibido, con el fin de evaluar las necesidades cumplidas.

3. La evaluación de las expectativas del servicio recibido, donde se evalúan componentes como:

- a) Accesibilidad a la Dependencias
- b) Atención Amable y respetuosa por parte del personal
- c) Claridad en las explicaciones
- d) Rapidez y oportunidad en la atención
- e) Bienestar y Comodidad en las Instalaciones
- f) Elementos necesarios para responder a las solicitudes

Además, la encuesta agrega una pregunta abierta que busca registrar los datos positivos o negativos en cuanto a los atributos de calidad: pertinencia, oportunidad, seguridad, accesibilidad, humanización, suficiencia, continuidad y agilidad en trámites e instalaciones confortables; con el fin de mejorar el servicio prestado en la



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

3 de 75

Administración Municipal.

Las dependencias auditadas donde se evaluó el nivel de satisfacción al cliente externo fueron las siguientes: Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Bienestar Social, Secretaría de Infraestructura y Valorización, Secretaría de Desarrollo Comunitario, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, SISBEN, Punto de Atención a Víctimas, Casa de Justicia, Dirección de Juventud y Dirección para la Gestión del Riesgo de Desastres.

Por otro lado, para la aplicación de la encuesta se diseñó un muestreo probabilístico, estratificado y de conglomerados de áreas, con el fin de garantizar una medición representativa y confiable basada en procedimientos aleatorios para el área urbana del Municipio de Pasto; siendo la población objetivo los hombres y las mujeres mayores o iguales a 15 años que acuden a la Administración Municipal, solicitando alguno de los servicios ofertados.

Asimismo, el proceso de tabulación, se realizó por medio de estadística descriptiva, herramienta que permite describir de manera precisa, el impacto de la atención recibida dentro de la entidad a su cliente externo, por medio de variables de carácter cualitativo y una medición ordinal, lo cual permitió ordenar los eventos en función de la menor o mayor posesión de una característica o atributo, en este caso la tipificación de la calidad en la atención.

FICHA TÉCNICA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

REALIZADA POR: Oficina de Control Interno

TIPO DE LA MUESTRA: Se diseñó un muestreo probabilístico, estratificado y de conglomerados de áreas con el fin de garantizar una medición representativa, confiable basada en procedimientos aleatorios para el Municipio de Pasto.

GRUPO OBJETIVO: Hombres y mujeres mayores o iguales a 15 años, que acuden a la Administración Municipal, solicitando alguno de los servicios ofertados. La muestra fue calculada según el total de la población del Municipio de Pasto.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

4 de 75

FÓRMULA DE CÁLCULO DE MUESTRA:

$$n = \frac{N\sigma^2Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población (Población mayor o igual a 15 años: (352.454). Fuente DANE, 2017

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 90% que equivale a 1,65; 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

$$n = \frac{352.454 * 0.5^2 * 2.58^2}{(352.454 - 1) * 0.07^2 + 0.5^2 * 2.58^2}$$

$$n = 350$$

TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta por Muestreo.

ÁREA/CUBRIMIENTO: Alcaldía de Pasto.

TEMA AL QUE SE REFIERE: Determinar el nivel de satisfacción que tiene los usuarios frente a la prestación de los servicios que ofrecen las Dependencias pertenecientes a la Alcaldía Municipal de Pasto.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

5 de 75

MARGEN DE ERROR OBSERVADO: 0.07% para el total de la muestra con 99% de confianza.

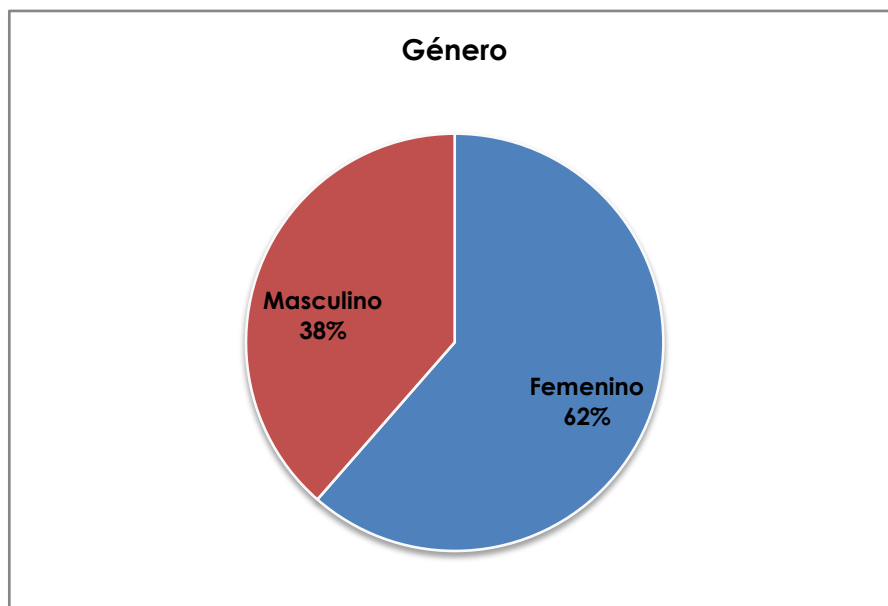
PERIODICIDAD DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA: Anual.

ANÁLISIS DE LA TABULACIÓN DE DATOS

A continuación, se presenta el análisis de la tabulación de las encuestas de satisfacción del cliente externo aplicadas en las diferentes dependencias de la Alcaldía de Pasto.

Género

De la población encuestada se identificó que 216 fueron mujeres, es decir el **62%**, mientras que 134 fueron hombres, que representa el **38%** de la población, siendo un total de **350** encuestas realizadas según la medición representativa.





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

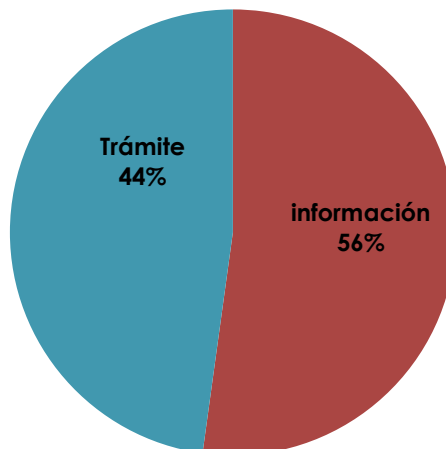
PÁGINA

6 de 75

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

Tipo de Gestión

Gestión Realizada



En la Secretaría de Planeación se identificó los siguientes tipos de gestión en la población encuestada: un **56%** de la población asistió para obtener Información y para la realización de trámites asistió un **44%** de las personas encuestadas.

Entre las gestiones realizadas para obtener información o con respecto a realizar el trámite fueron: Trámite para construcción y permisos, licencia de intervención, uso de suelo, norma urbanística, autorización para alcantarillado, impuesto de construcción y liquidación de compensación de espacio público.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

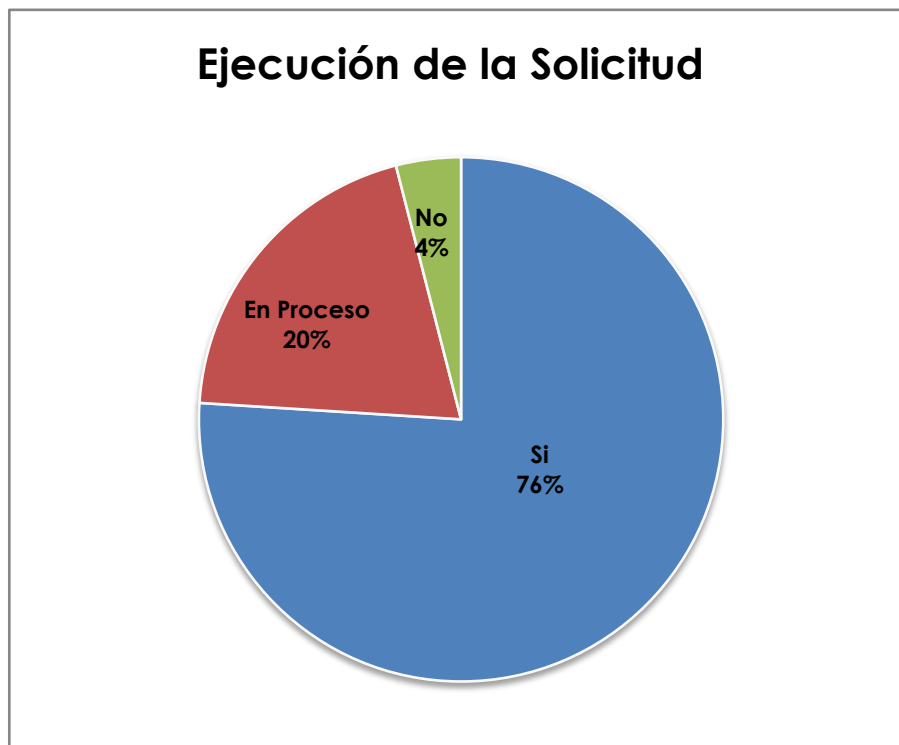
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

7 de 75

Ejecución de la Solicitud



El **76%** de la población encuestada, refirió que su solicitud fue resuelta, el **20%** manifestó que el trámite está en proceso y el **4%** expresó que la gestión por la que asistió a la Secretaría de Planeación no fue resuelta y esta se asocia a un Concepto de una norma urbanística.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

8 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



El **52%** de la población a quien se realizó la encuesta contestó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente y el **44%** refirió que fue Bueno; sin embargo, el **4%** de la población manifestó que el servicio fue Deficiente.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **28%** de la población encuestada refirió que la Secretaría de Planeación cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **88%** de la población describió que la Secretaría de Planeación cumplió con esta Expectativa. Siendo positiva el nivel de satisfacción de la misma.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

9 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **28%** de la población afirmó que la Secretaría de Planeación efectuó esta Expectativa; sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:**El **20%** de la población aseguró que la Secretaría de Planeación cumplió con esta Expectativa. Sin embargo, la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **16%** de la población refirió que la Secretaría de Planeación cumplió con esta Expectativa. Sin embargo, la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **8%** de las personas manifestó que la Secretaría de Planeación cumplió esta Expectativa. Sin embargo, la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Rapidez en la atención:**El **4%** de la población encuestada, señaló que la Secretaría de Planeación **NO** cumplió con esta Expectativa y por el contrario se considera que los tiempos de espera para acceder a los servicios son demorados.

Observaciones Realizadas en cuanto a los Atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *El trato es amable y la información es oportuna.*
- *La agilidad es muy buena, el personal es pertinente al cargo y cuenta con excelente capacitación.*
- *Hay preocupación por resolver la solicitudes de los usuarios, eficiencia en los resultados por parte del jefe y subalternos de la dependencia*
- *Me parece que hay que esperar mucho tiempo para la entrega de la resolución.*
- *Los tiempos de espera son muy demorados.*
- *La explicación sobre la solicitud no fue clara.*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

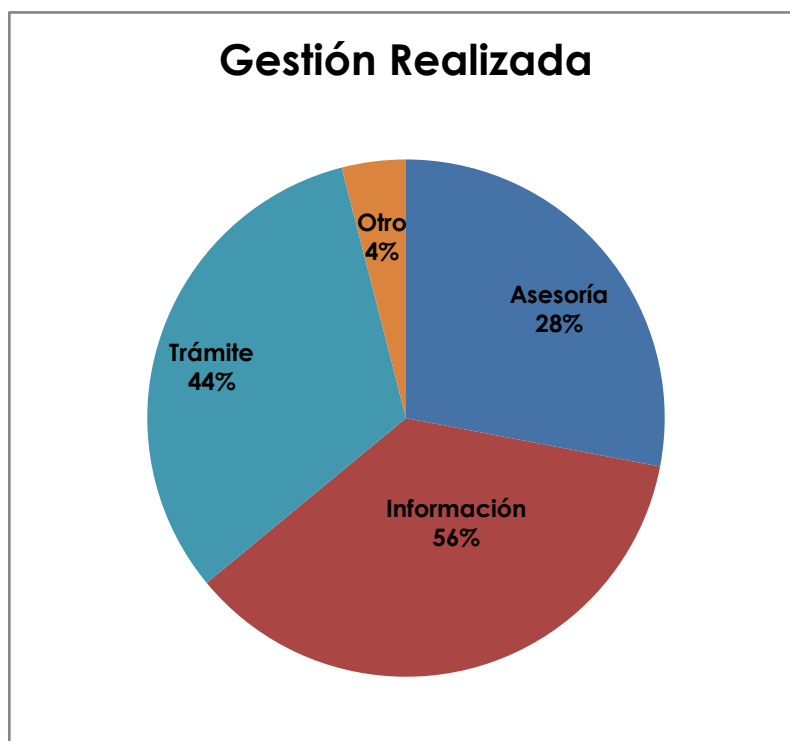
PÁGINA

10 de 75

SECRETARÍA DE SALUD

Tipo de Gestión

Gestión Realizada



En la Secretaría de Salud se evidenció los siguientes tipos de gestión en la población encuestada: para solicitar asesoría en esta dependencia asistieron **28%** de los encuestados, para solicitar Información asistieron el **56%**, por otro lado, el **44%** de estas personas realizaron trámites y el **4%** efectuó otro tipo de asuntos.

Entre las gestiones realizadas que hicieron los usuarios fueron: Solicitud de licencia de inhumación, afiliación del servicio de salud, solicitud de cambio de nivel del SISBEN, solicitud de visita de inspección o para la visita de salubridad a un nuevo local, requisitos de afiliación a salud para régimen subsidiado e inscripción de establecimiento.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

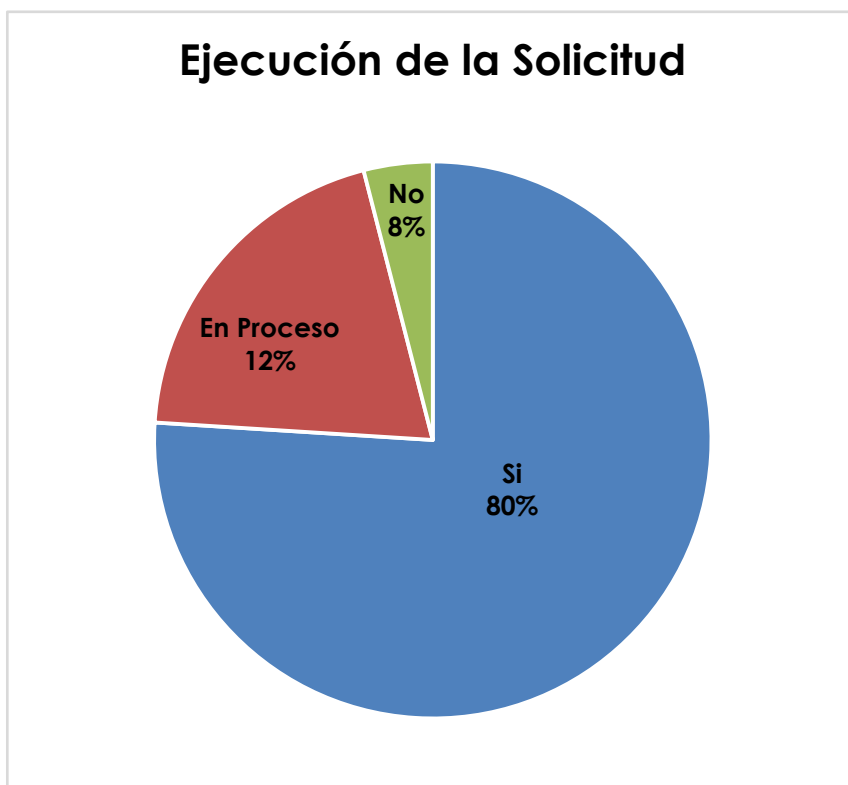
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

11 de 75

Ejecución de la Solicitud



El **80%** de la población encuestada, describió que su solicitud fue resuelta, mientras que el **12%** manifestó que el trámite aún está en proceso. Por otro lado, el **8%** refiere que su solicitud no les fue resuelta, este último asunto, se asocia a la afiliación en salud según los encuestados.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

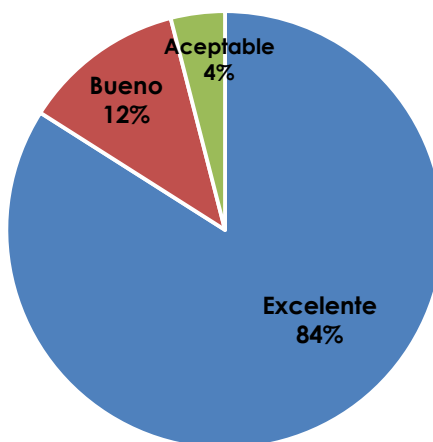
El-F-004

PÁGINA

12 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



El **84%** de la población a quien se realizó la encuesta, contestó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente y el **12%** refirió que es Bueno; sin embargo, el **4%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **32%** de la población aseguró que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **76%** de la población refirió que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

13 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **64%** de la población describió que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **52%** de la población expresó que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **28%** de la población manifestó que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **16%** de las personas encuestadas afirmó que la Secretaría de Salud cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Salud **NO** cumplió con esta expectativa y por el contrario considera que es difícil acceder a esta Dependencia.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Agilidad en los trámites*
- *Me siento satisfecha con la atención recibida y la información por parte del personal*
- *La atención fue buena*
- *Seguridad, accesibilidad, humanización, agilidad en trámites, instalación confortable.*
- *El personal que me atendió me supo colaborar bien con la solicitud*
- *La atención que recibí por el funcionario fue buena*
- *El servicio fue respetuoso y eficiente*
- *Agilidad para atender y con mucha cordialidad*
- *Agilidad en los trámites, pertinencia y humanización*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

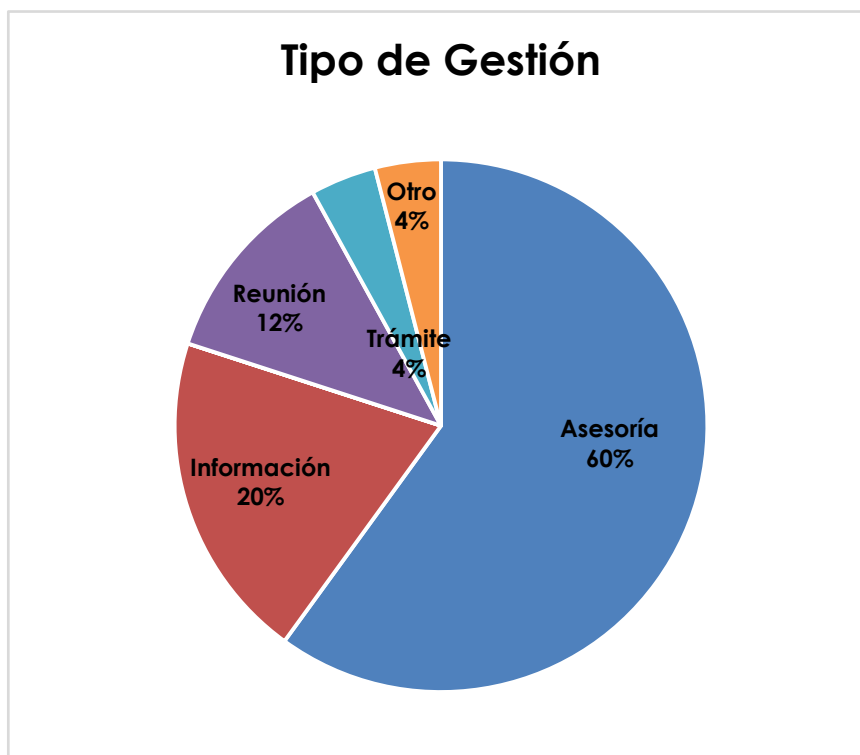
PÁGINA

14 de 75

- *Me pareció buena la atención, la niña que me atendió fue muy amable, no tuve que esperar mucho*
- *La señorita que atiende es muy paciente y atiende de manera clara par que uno entienda y no se vaya con dudas*

SECRETARÍA DE DESARROLLO COMUNITARIO

Tipo de Gestión



En la Secretaría de Desarrollo Comunitario se analizó los siguientes tipos de gestión en la población encuestada: el **60%** asistió para solicitar una asesoría, el **20%** de las personas encuestadas asistieron porque necesitaban una información, el **12%** de estas personas asistieron a una reunión, el **4%** realizaron algún tipo de trámite y el **4%** se asocia con otros asuntos.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

15 de 75

Entre las gestiones realizadas que hicieron los usuarios fueron: ayuda económica, cambio de fiscal de la Junta de Acción Comunal JAC, cambio de presidente de la Junta de acción Comunal, Reestructuración de la JAC, liderazgo comunitario y Ley 743 del 2012, presupuesto participativo, veeduría, afiliación a cesantías, capacitación, papelería de viajes, compra de un lote, gestión de proyectos y mesa de participación.

Ejecución de la Solicitud



El **76%** de la población encuestada, aseguró que su solicitud fue resuelta, el **20%** refirió que su trámite está en proceso, sin embargo, el **4%** consideró que el trámite no fue resuelto y se asocia con una consulta sobre el presupuesto participativo.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

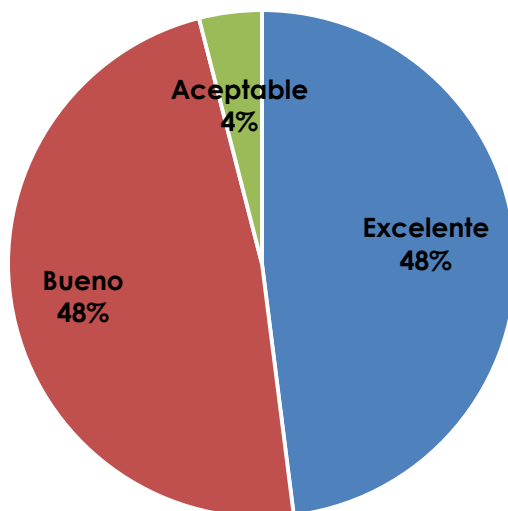
El-F-004

PÁGINA

16 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En la población encuestada se encontró que el **48%** de la población a quien se realizó la encuesta afirmó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, además, el **48%** refirió que el servicio fue Bueno y el **4%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

a) Fácil Acceso a las Dependencias: El **60%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia: El **80%** de la población aseguró que la Secretaría de Desarrollo Comunitario cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

17 de 75

esta expectativa

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **64%** de la población manifestó que la Secretaría de Desarrollo Comunitario cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **60%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario efectuó esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **40%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **24%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa.

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario **NO** cumplió con esta Expectativa y considera que es difícil acceder a esta Dependencia.
- b) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Comunitario **NO** cumplió con esta Expectativa, por el contrario considera que la explicación no fue clara y no se entendió.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Hay humanización y agilidad en los trámites*
- *Oportuna atención*
- *Agilidad en trámite*
- *Pertinencia y agilidad en trámite*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

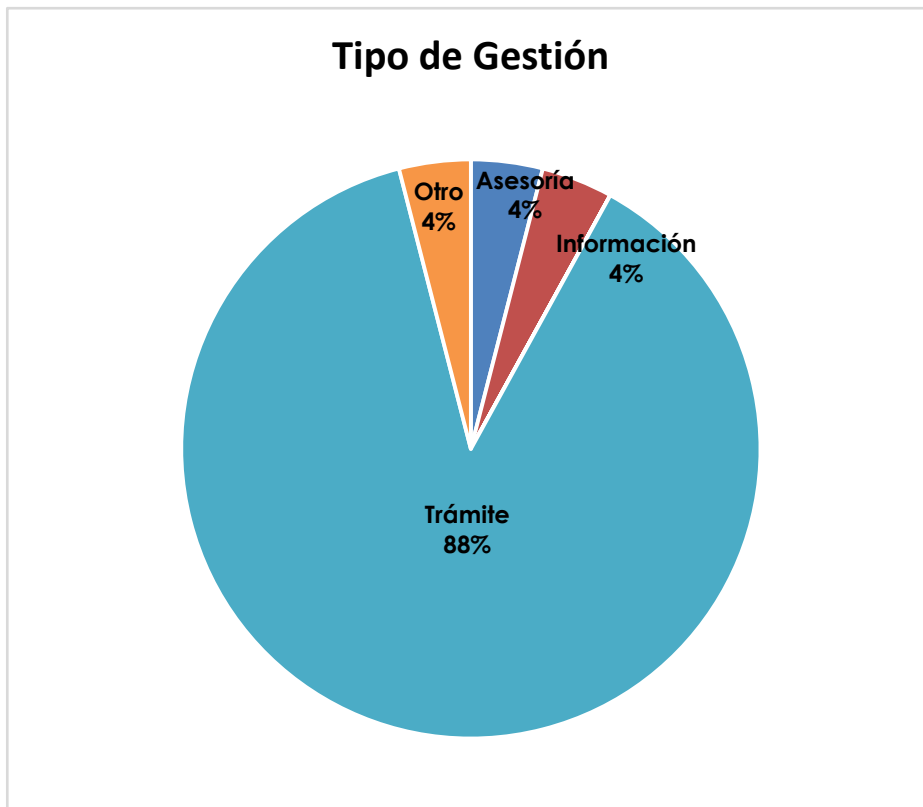
PÁGINA

18 de 75

- *Conocen el tema de la organización comunal*
- *Los funcionarios fueron claros y conocen el tema de organización comunal*
- *La atención es muy buena*
- *Felicitaciones, continuar así y mejor.*
- *Pertenencia y seguridad*
- *Es positiva la atención y la información es oportuna*
- *No hay metodología clara para lo de cabildos porque nos mandan de un lado a otro*
- *No hay quien colabore con hacer oficios toca ir a pagar a la calle*

SECRETARÍA DE HACIENDA

Tipo de Gestión





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

19 de 75

En la Secretaría de Hacienda el **88%** de las personas que asistieron a realizar alguna gestión realizó un trámite y el **4%** de las personas encuestadas asistieron por las siguientes gestiones: asesoría, información y otros asuntos.

Entre las gestiones realizadas que hicieron los usuarios fueron: predial, catastro, compra de estampillas, certificado de industria y comercio, cobro de cheque y valorización.

Ejecución de la Solicitud



El **100%** de la población encuestada, afirmó que la solicitud por la que asistieron a la Secretaría de Hacienda fue resuelta, es decir, que es positiva la solución de necesidades en esta Dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

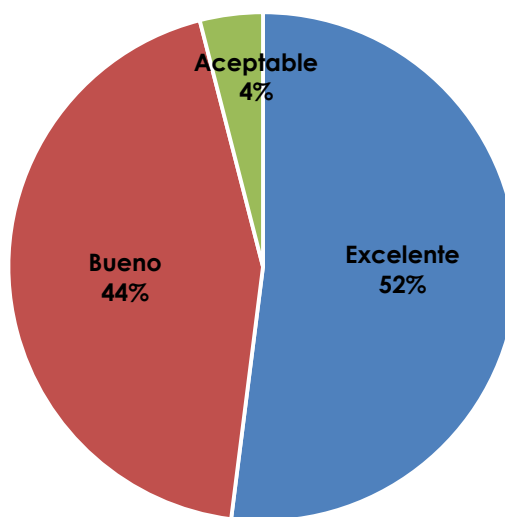
El-F-004

PÁGINA

20 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



El **52%** de la población encuestada evidenció que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **44%** refirió que fue Bueno y el **4%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

a) Fácil Acceso a las Dependencias: El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia: El **36%** de la población encuestada manifestó que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

21 de 75

- g) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **12%** de la población expresó que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- h) Rapidez en la atención:** El **48%** de la población refirió que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- i) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **8%** de la población aseveró que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- j) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **8%** de la población dijo que la Secretaría de Hacienda cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **4%** de la población aseguró que la Secretaría de Hacienda **NO** cumplió con esta Expectativa y al contrario piensa que el trato no fue respetuoso por parte del personal que lo atendió en su gestión.
- b) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Hacienda **NO** cumplió con esta Expectativa y considera que la explicación no fue clara y por consiguiente no se entendió.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Información oportuna*
- *No hay congestión de personas*
- *Muy satisfecho por la atención*
- *Buena accesibilidad*
- *Siempre atienden bien*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

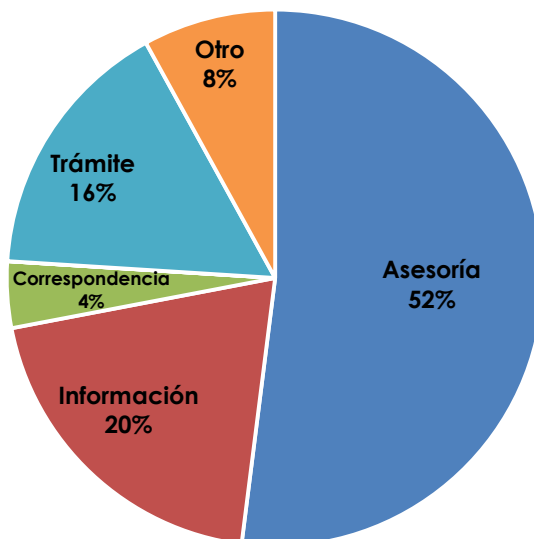
22 de 75

- *La atención fue rápida*
- *La atención es amable*
- *Quedo contenta porque son muy amables*
- *Oportuna atención*
- *La atención es muy buena porque no hay tanto publico*
- *No fue oportuna la información y fue poco amable la atención*

CASA DE JUSTICIA

Tipo de Gestión

Gestión Realizada



Entre los tipos de gestión que se realizaron en la Casa de justicia se encontraron: Asesoría: **52%**; información: **20%**; trámite: **16%**; Entrega de Correspondencia: **4%**, y otros asuntos: **8%**.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

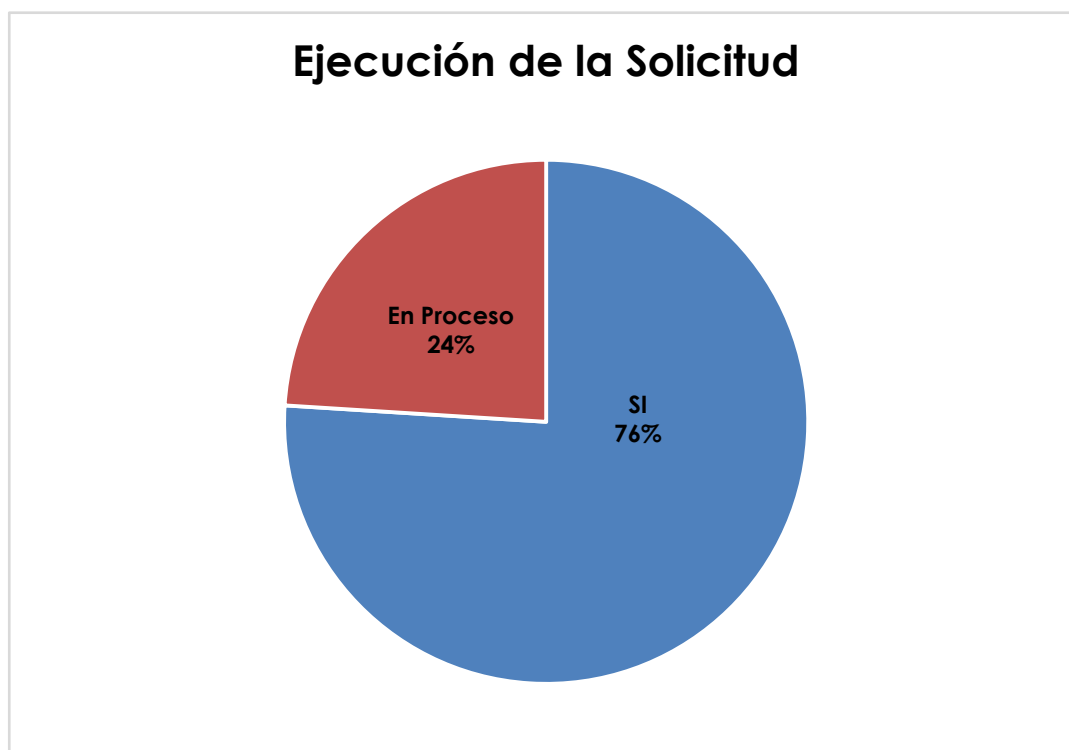
El-F-004

PÁGINA

23 de 75

Asimismo, la población encuestada refirió acudir a esta Dependencia por las siguientes razones: traspaso de custodia, solicitud de audiencia, audiencia de conciliación, respuesta a demanda de filiación, boleta de conciliación, cita psicológica, verificación de información en acta de conciliación, querrela policiva, informe de accidente de tránsito, denuncia por pérdida de documentos, demanda de alimentación y cancelación de flete.

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Casa de Justicia, el **76%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta, sin embargo, el **24%** manifiesta que la solicitud aún está en proceso, siendo positivo este aspecto en esta Dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

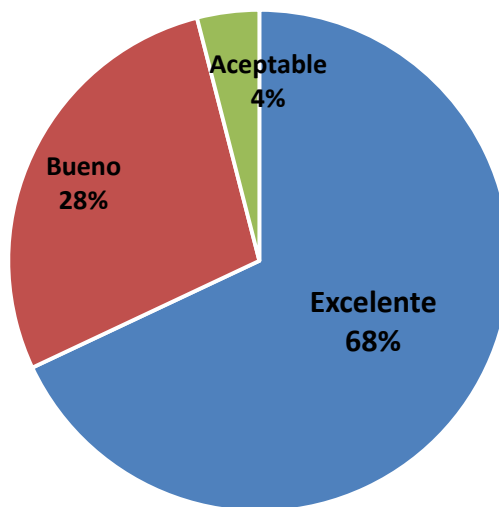
El-F-004

PÁGINA

24 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En la Casa de Justicia, el **68%** de la población encuestada expresó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **28%** refirió que el servicio recibido fue Bueno y el **4%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- Fácil Acceso a las Dependencias:** El **36%** de la población refirió que la Casa de Justicia cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **80%** de la población afirmó que la Casa de Justicia cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

25 de 75

- c. La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **56%** de la población refirió que la Casa de Justicia cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d. Rapidez en la atención:** El **32%** de la población refirió que la Casa de Justicia cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e. Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **24%** de la población dijo que la Casa de Justicia cumple con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f. En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **12%** de la población refirió que la Casa de Justicia cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a. Rapidez en la atención:** El **4%** de la población describió que la Casa de Justicia **NO** cumplió con esta Expectativa, es decir, refieren que los tiempos de espera para acceder a los servicios son muy demorados.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Creo que la atención y el servicio es bueno, en esta ocasión se lograron los objetivos esperados.*
- *Recibí la asesoría de manera muy amable, el servicio fue eficiente y oportuno*
- *Pertinencia, accesibilidad, humanización y suficiencia*
- *Gracias por el buen servicio prestado*
- *Las instalaciones no son cómodas, no hay papelería y computadores, más de hora para pasar a recibir los acuerdos*
- *Escasos recursos como papelería, computadores, sillas, nos toca por nuestros propios medios.*
- *La explicación sobre la solicitud fue poco clara aunque dan agilidad a lo que se pretende*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

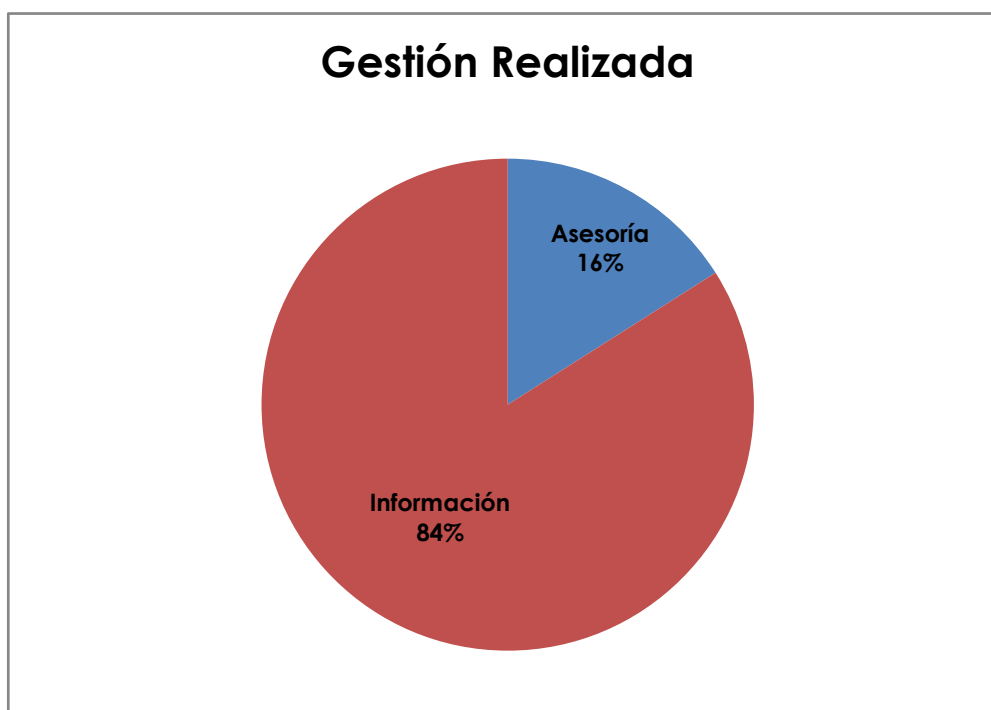
PÁGINA

26 de 75

- Existen escasos recursos logísticos como computadores, impresoras y papelería.
- Las instalaciones de Casa de justicia no son cómodas.
- Me parecen mal los turnos

SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

Tipo de Gestión



Durante la evaluación de Satisfacción al Usuario en la Secretaría de Bienestar Social se identificó en la población encuestada los siguientes tipos de gestiones: Solicitaron asesoría: **16%** de las personas; con el fin de solicitar información: **84%** de la población. Entre las gestiones realizadas por los usuarios se encontraron: programa de familias en acción, actualización de documentación en el mismo programa, inscripción a madres gestantes, información sobre adulto mayor y del programa de jóvenes en acción.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

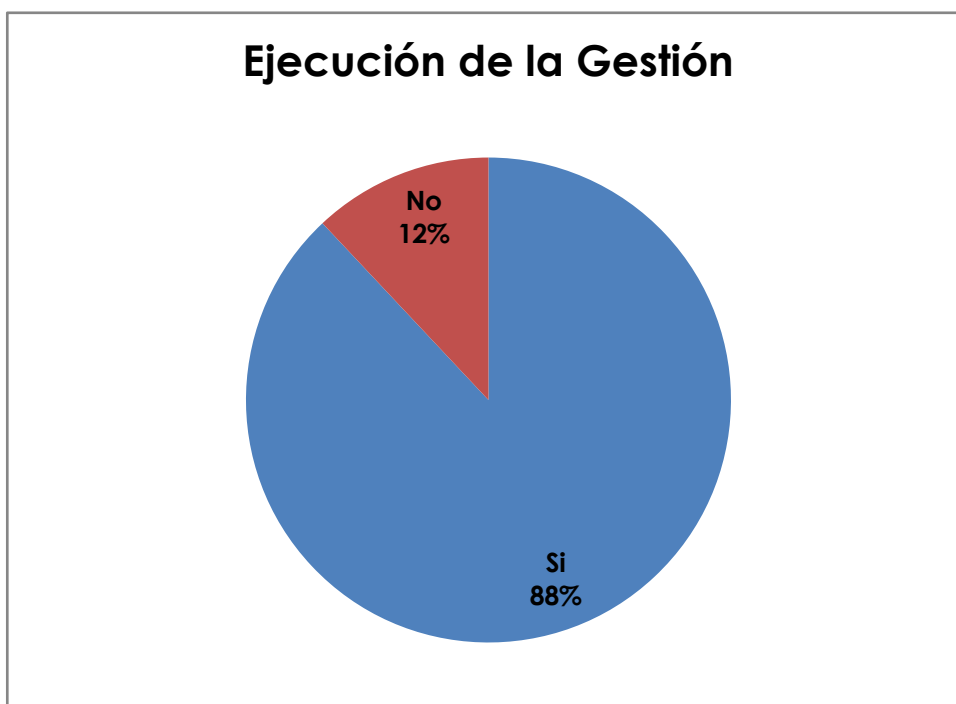
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

27 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Bienestar Social, el **88%** de la población afirma que su solicitud fue resuelta, sin embargo, el **12%** manifiesta que la solicitud no fue resuelta y se asocia con gestiones sobre el programa de Familias en acción.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

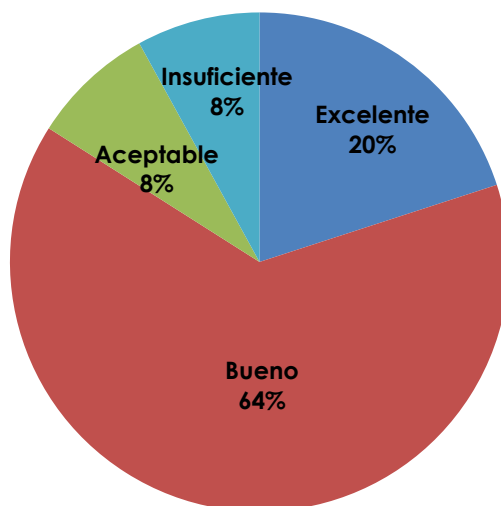
El-F-004

PÁGINA

28 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En la Secretaría de Bienestar Social, el **20%** de la población encuestada expresa que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **64%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **8%** de la población evidenció que el servicio fue Aceptable, asimismo la población refiere que el servicio fue Insuficiente en un porcentaje del **8%**.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 84%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **32%** de la población refirió que la Secretaría de Bienestar Social cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **72%** de la población infirió que la Secretaría de Bienestar Social cumplió con



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

29 de 75

esta Expectativa.Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

- c) **La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **80%** de la población refirió que la Secretaría de Bienestar Socialcumplió con esta Expectativa.Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) **Rapidez en la atención:** El **28%** de la población afirmó que la Secretaría de Bienestar Social cumplió con esta Expectativa.Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) **Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **16%** de la población afirmó que la Secretaría de Bienestar Social cumplió con esta Expectativa.Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) **En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **8%** de la población aseguró que la Secretaría de Bienestar Social cumplió con esta Expectativa.Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **12%** de la población refirió que la Secretaría de Bienestar Social **NO**cumplió con esta Expectativa.
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **8%** de la población afirmó que la Secretaría de Bienestar Social **NO**cumplió con esta Expectativa, en consecuencia se percibió una atención irrespetuosa por parte del personal que los atendió.
- c) **La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **8%** de la población describió que la Secretaría de Bienestar Social **NO**cumplió con esta Expectativa.
- d) **Rapidez en la atención:** El **12%** de la población expresó que la Secretaría de Bienestar Social**NO**cumplió con esta Expectativa, pues los tiempos de espera para acceder a los servicios son demorados.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

30 de 75

e) **Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **16%** de la población refirió que la Secretaría de Bienestar Social **NO** cumplió con esta Expectativa.

f) **En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Bienestar Social **NO** cumplió con esta Expectativa, pues no están los elementos necesarios de las oficinas para que atiendan la solicitud.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

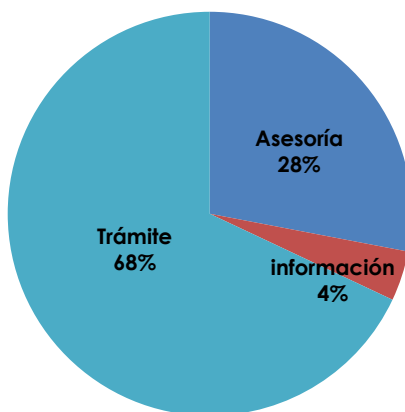
La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- Buena atención de las funcionarias
- Se demoran mucho en atender, deben ser más rápidos para atender.
- Mucha demora para dar información
- Tener más paciencia
- A las personas que venimos del campo nos atienden mal.

SECRETARÍA DE TRÁNSITO

Tipo de Gestión

Gestión Realizada





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

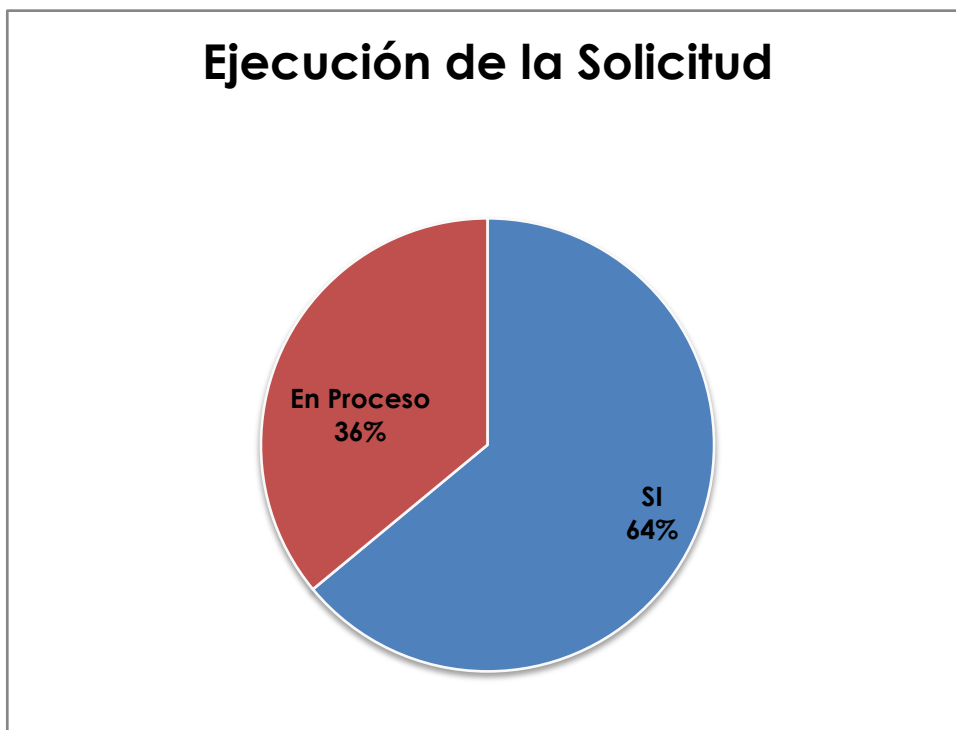
PÁGINA

31 de 75

En la Secretaría de Tránsito se evidenció que las gestiones que realizaron las personas encuestadas fueron las siguientes: Asistieron a Asesoría: **28%**; información: **4%**, y trámites: **68%**.

Entre las gestiones realizadas por los usuarios se encontraron: licencia de conducción, documentación para pase, pase de vehículo o moto, renovación de licencia, duplicado de licencia, acuerdo de pase, despignoración, curso de infractores, tarjeta de propiedad, enrolarse, asuntos jurídicos y descargue de comparendos.

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Tránsito, el **64%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta, pero el **36%** manifestó que la solicitud está en proceso. Siendo en general positiva la resolución de los trámites realizados.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

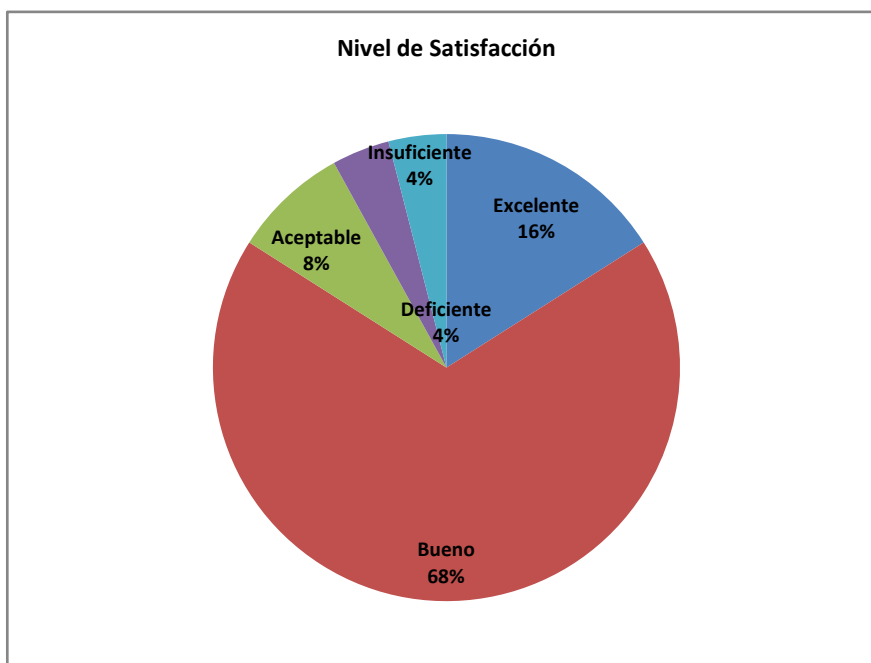
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

32 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En la Secretaría de Tránsito, el **16%** de la población encuestada expresó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **68%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **8%** de la población manifestó que el servicio es Aceptable, se califica Insuficiente en un porcentaje del **4%** al igual que Deficiente en el mismo porcentaje.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 84%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- Fácil Acceso a las Dependencias:** El **32%** de la población refirió que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **52%** de la población infirió que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

33 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **12%** de la población expresó que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **28%** de la población manifestó que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **8%** de la población aseguró que la Secretaría de Tránsito cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Tránsito **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **8%** de la población aseveró que la Secretaría de Tránsito **NO** cumplió con esta Expectativa, al contrario se percibió una atención irrespetuosa por parte del personal que los atendió.
- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Tránsito **NO** cumplió con esta Expectativa.
- d) Rapidez en la atención:** El **8%** de la población afirmó que la Secretaría de Tránsito **NO** cumplió con esta Expectativa, pues los tiempos de espera para acceder a los servicios son demorados.
- e) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Tránsito **NO** cumplió con esta Expectativa, pues no están los elementos necesarios de las oficinas para que atiendan la solicitud.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

34 de 75

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- Buena accesibilidad
- Oportuna atención
- Mayor agilidad en trámites
- Mucha tramitología, toca hacer consignaciones en varios bancos
- Controlar y reducir tramitadores que no son necesarios
- Los cursos de infractores deben ser más concretos porque nuestro tiempo es limitado, en mi caso estoy en embarazo yno me llaman para el curso
- Las instalaciones no son muy adecuadas, falta mantenimiento
- El tiempo en dar respuesta es demasiado, el personal esgrosero aveces
- Instalaciones muy pequeñas hay hacinamiento en las oficinas del segundo piso
- No informan bien, haciendo que uno haga doble gasto y pérdida de tiempo en el tramite
- La búsqueda de intermediarios hace que la secretaría no funcione de acuerdo a las necesidades de los clientes
- Más información gráfica en los servicios prestados
- El personal coloca trabas, falta tolerancia y humanización.
- Falta un trato humano y condescendiente con el usuario, los funcionarios son muy prepotentes, falta humildad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

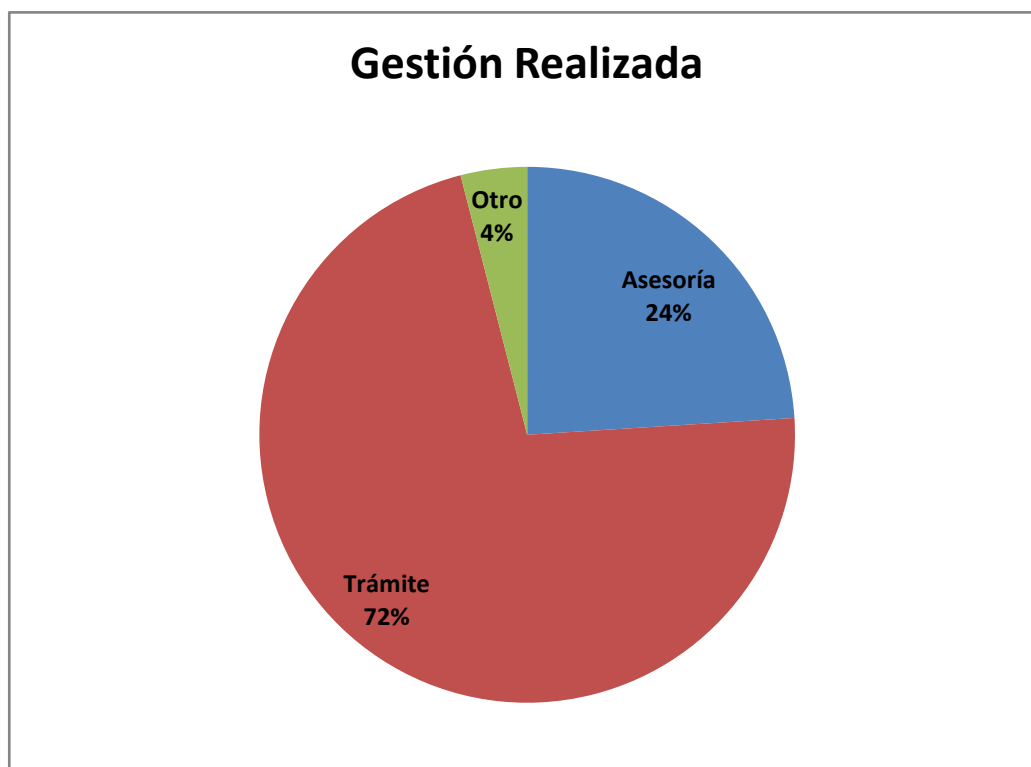
El-F-004

PÁGINA

35 de 75

PROGRAMA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS

- Tipo de Gestión



De acuerdo con la encuesta aplicada, se refleja que en el Programa de Atención a Víctimas el **24%** de la población asistió a la dependencia porque necesitaba una asesoría, mientras que el **72%** refirió que asistía a la Dependencia a realizar un trámite y el **4%** asistió por otro tipo de asuntos, en las anteriores gestiones se trató asuntos como: certificado de desplazamiento para estudios, solicitud de ayuda humanitaria, solicitud de asesoría para realizar derechos de petición y declaraciones, además de asesorías para estudiar o para adquirir un empleo.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

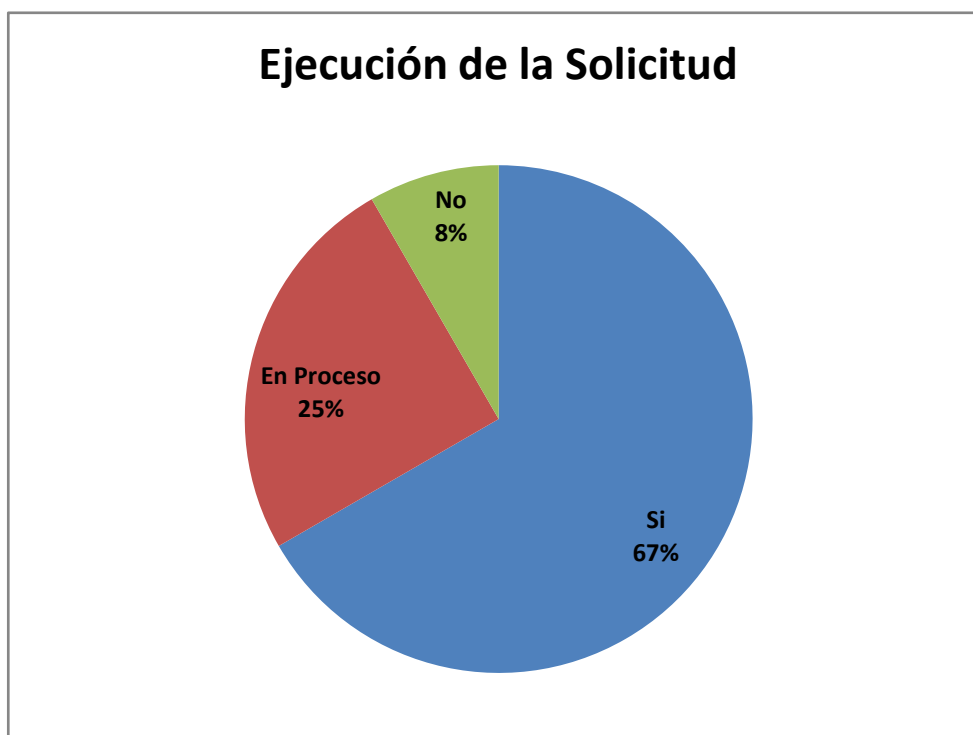
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

36 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en el Programa de Atención a Víctimas, el **67%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **25%** manifestó que la solicitud está aún en proceso mientras que el **8%** refirió que no fue resuelta su solicitud.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

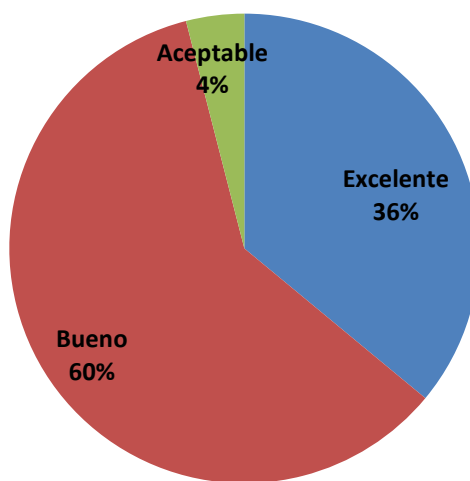
El-F-004

PÁGINA

37 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En el Programa de Atención a Víctimas, el **36%** de la población encuestada expresa que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **60%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, y el **4%** de la población dijo que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 96%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- Fácil Acceso a las Dependencias:** El **52%** de la población refirió que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con esta Expectativa.
- Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **92%** de la población aseguró que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con esta Expectativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

38 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **92%** de la población refirió que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con esta Expectativa.
- d) Rapidez en la atención:** El **88%** de la población afirmó que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con esta Expectativa.
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **84%** de la población refirió que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con este tipo de Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **88%** de la población refirió que el Programa de Atención a Víctimas cumplió con esta Expectativa.

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **4%** de la población aseveró que el Programa de Atención a Víctimas **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **4%** de la población refirió que el Programa de Atención a Víctimas **NO** cumplió con esta Expectativa.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *He pedido ayuda en esta oficina para conseguir empleo pero hasta el momento no me han podido ayudar*
- *Me han atendido de afán*
- *Es difícil asistir por el trabajo*
- *No he buscado el funcionario que buscaba y tengo que volver a venir*
- *No se entendió las orientaciones realizadas para lo que vine a hacer*
- *A veces se necesita los profesionales y no están en los puestos de trabajo*
- *Sigan ayudándonos a las personas desplazadas*
- *Excelente servicio prestado*
- *Agradezco por entender la situación por la que estamos pasando.*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

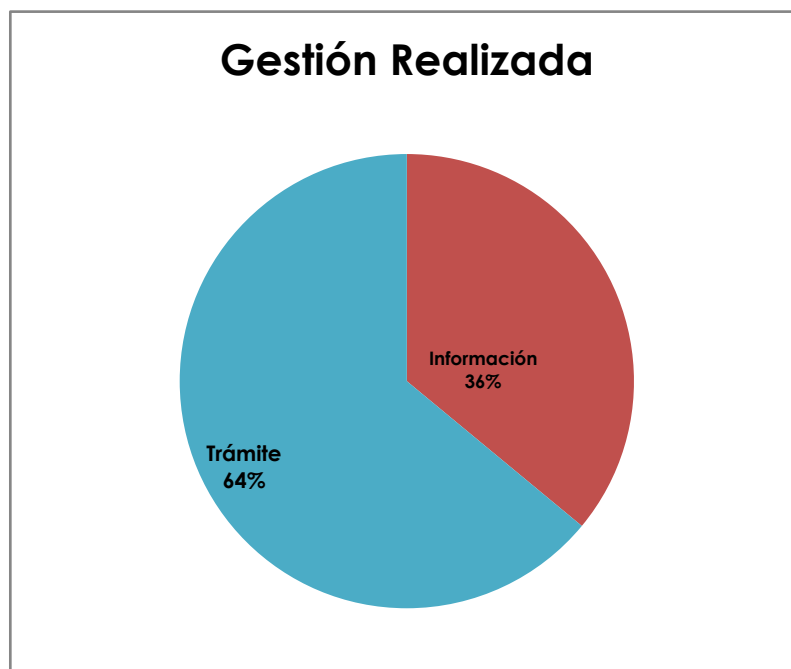
El-F-004

PÁGINA

39 de 75

SISBEN

Tipo de Gestión



De acuerdo con la encuesta aplicada, se reflejó que en el SISBEN el **64%** de la población asistió a la dependencia porque necesitaba realizar un trámite, mientras que el **36%** refirió que necesitaba información, de lo anterior se identificó que las gestiones realizadas fueron sobre asuntos como: inscripción, actualización de datos, solicitud de encuesta, modificación de cédula y solicitar núcleo familiar.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

40 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en el SISBEN, el **52%** de la población afirma que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **48%** manifiesta que la solicitud está en proceso. Siendo en conclusión positiva la resolución de los trámites realizados en esta Dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

41 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En el SISBEN, el **48%** de la población encuestada expresa que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, y el **52%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, siendo positivo el nivel de atención en esta Dependencia.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 100%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **12%** de la población refirió que el SISBEN cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **48%** de la población describió que el SISBEN cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- c) **La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **56%** de la población manifestó que el SISBEN cumplió con esta Expectativa. Sin embargo



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

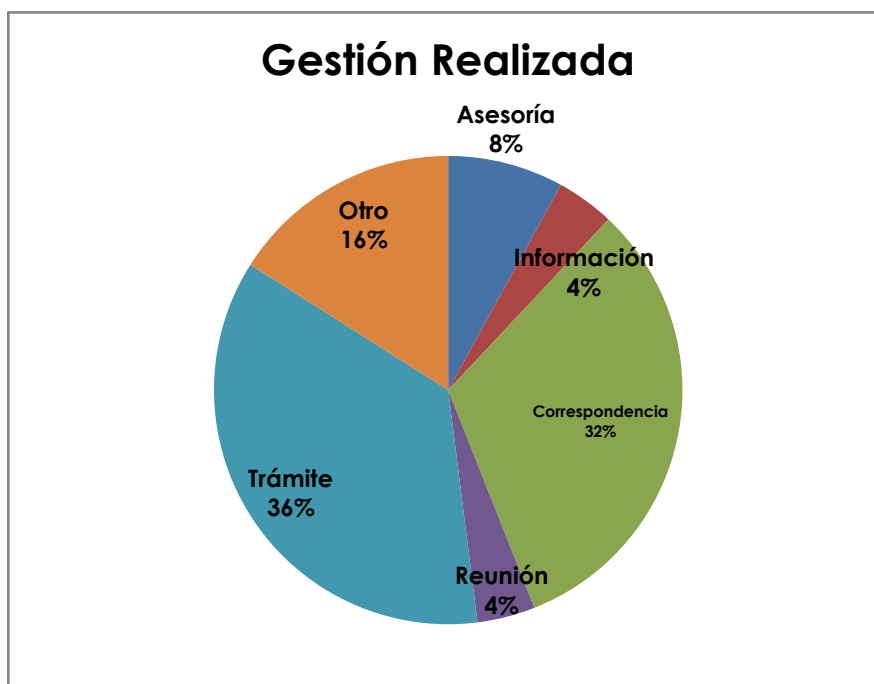
42 de 75

la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

- d) **Rapidez en la atención:** El **20%** de la población refirió que el SISBEN cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN

- **Tipo de Gestión**



En cuanto a la población que asiste a la Secretaría de Educación se evidenció que el **36%** de la población asistió a la dependencia para realizar un trámite, el **32%** realizó asuntos de correspondencia, mientras que los que solicitaron información fue el **4%** de la población encuestada, asimismo solicitaron asesoría el **8%** de las personas encuestadas, a una reunión asistió el **4%** y para otro tipo de asuntos se identifica un total del **16%**.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

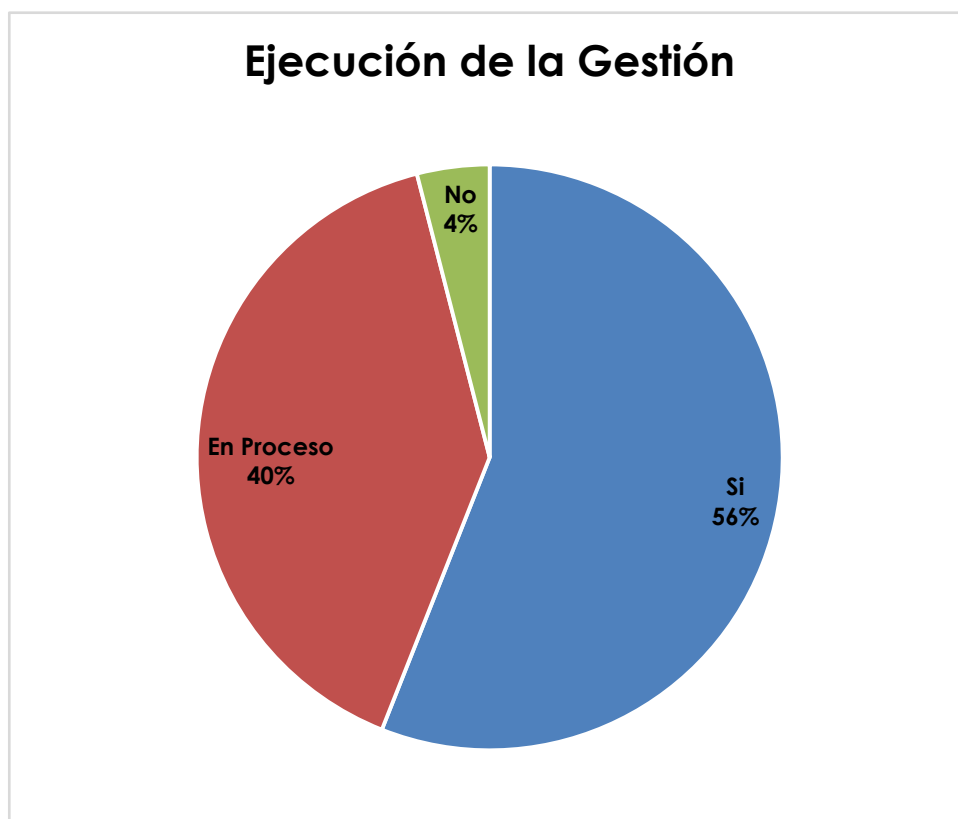
El-F-004

PÁGINA

43 de 75

Entre los asuntos que se realizaron fueron: radicación de documentación, solicitud de acto administrativo, solicitud de capacitación en Salud Ocupacional, reubicación, documentación para contratación, retiro de certificados, entrega de horas extra de docentes, solicitar récord de trabajo, queja de una Institución Educativa, cupo para niños, escalafón docente y consulta sobre cesantías.

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Educación, el **56%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta; el **40%** refirió que la solicitud está en proceso, mientras que el **4%** aseguró que la solicitud no le fue resuelta y se asocia con un cupo para un estudiante con caso de extra edad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

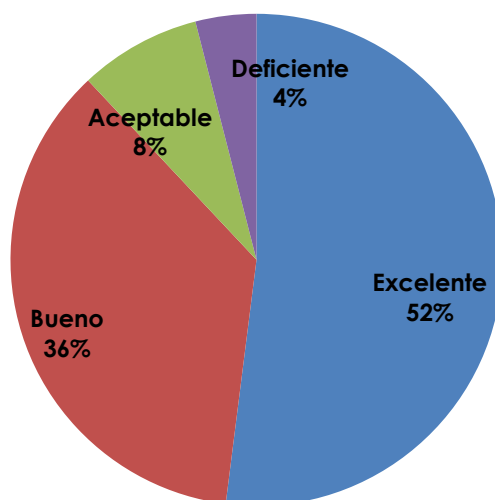
El-F-004

PÁGINA

44 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En la Secretaría de Educación, el **52%** de la población encuestada expresó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **36%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **8%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable, finalmente, se calificó Deficiente en un porcentaje del **4%**.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 88%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- Fácil Acceso a las Dependencias:** El **68%** de la población refirió que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **88%** de la población aseguró que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa. Siendo positiva el nivel de satisfacción de la misma



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

45 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **84%** de la población refirió que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa. Siendo positiva el nivel de satisfacción de la misma
- d) Rapidez en la atención:** El **84%** de la población expresó que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa. Siendo positiva el nivel de satisfacción de la misma
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **48%** de la población expresó que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **72%** de la población refirió que la Secretaría de Educación cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **12%** de la población refirió que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa.
- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **8%** de la población dijo que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **12%** de la población afirmó que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Educación **NO** cumplió con esta Expectativa, pues no están los elementos necesarios de las oficinas para que



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

46 de 75

atiendan la solicitud

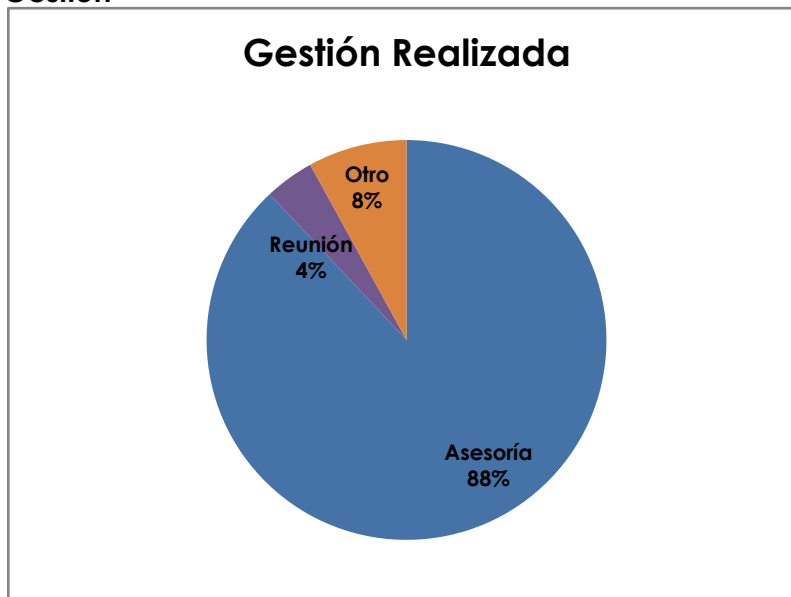
Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Agradezco por el servicio*
- *Felicitaciones al Dr. José Félix Solarte porque es muy humano y entregado a su comunidad.*
- *Las personas de recepción deben ser más amables, no quisieron radicarle un oficio.*
- *No hay ventilación en Oficinas*
- *Las gradas no permiten facilidad de acceso*
- *Mejorar la parte de las instalaciones físicas*
- *Las gradas dificulta el acceso para personas de la tercera edad y discapacitados*
- *Es necesario mayor amabilidad de los trabajadores por favor*
- *Atender a las personas de igual forma sin discriminación*

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO

• Tipo de Gestión





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

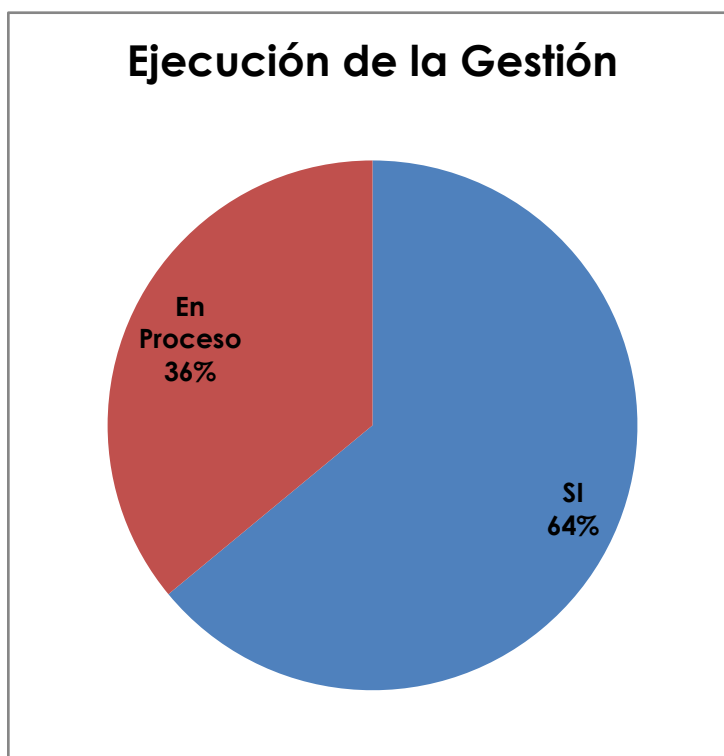
El-F-004

PÁGINA

47 de 75

En cuanto a la población que asiste a la Secretaría de Desarrollo Económico se evidencia que el **88%** de la población asistió a la dependencia para solicitar una asesoría, el **4%** asistió a una reunión y el **8%** realizó otro tipo de asuntos. Entre los asuntos que se realizaron se asocian gestiones con la Escuela de Artes y Oficios.

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Desarrollo Económico, el **64%** de la población afirma que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **36%** manifiesta que la solicitud está en proceso, siendo positiva la ejecución de la gestión realizada en esta Dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

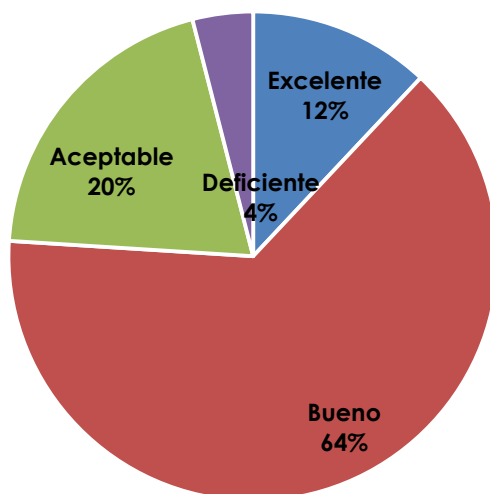
El-F-004

PÁGINA

48 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido

Nivel de Satisfacción



En la Secretaría de Desarrollo Económico, el **12%** de la población encuestada expresa que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **64%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **20%** de la población manifestó que el servicio es Aceptable y se calificó Deficiente en un porcentaje del **4%**.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 76%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **40%** de la población aseveró que la Secretaría de Desarrollo Económico efectuó esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **32%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Económico cumplió con esta Expectativa. sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004


PÁGINA

49 de 75

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **44%** de la población afirmó que la Secretaría de Desarrollo Económico cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **20%** de la población manifestó que la Secretaría de Desarrollo Económico cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **56%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Económico cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **28%** de la población expresó que la Secretaría de Desarrollo Económico cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **12%** de la población aseguró que la Secretaría de Desarrollo Económico **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **12%** de la población refirió que la Secretaría de Desarrollo Económico **NO** cumplió con esta Expectativa.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME FINAL DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
01-Ago-14	05	El-F-004	50 de 75	

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Enseñanza buena e instalaciones confortables*
- *Gracias por prestar estos servicios*
- *Me parece que es muy bueno todo lo que nos brindan en cuanto a capacitación y atención por parte de la Secretaría*
- *Ha sido el programa bajo los parámetros del cronograma ha sido de mi agrado y satisfacción persona*
- *Considero que lo brindado en la escuela fue muy bueno y que continúe prestando los servicios a las personas que más lo necesiten*
- *Está dirigida a todas las personas, hay apertura a la comunidad, ofrece instalaciones donde se puede aprender los oficios, el personal de atención es bueno y se preocupan por las que personas que están capacitando*
- *Adecuado entorno y herramientas*
- *Los profesores de la Escuela de Artes y Oficios son buenos*
- *El personal de vigilancia es poco amable, la señora vigilante pone muchos problemas en portería.*
- *A la directora de la Escuela de Artes y Oficios le falta amabilidad con la gente, no contesta el saludo.*
- *No hay máquinas para manualidades, se necesita más maquinaria.*
- *Que aumenten la temática*
- *Trato inadecuado con el personal que recibe el servicios, desconocemos la evaluación de calidad de los directivos y contratistas, se hace recomendación de revisar los perfiles que se contratan que vayan en coherencia con la necesidad de los usuarios se solicita una encuesta más profunda*
- *los directivos se dirigen a nosotros en tono de regaño, pareciera que lo que recibimos sale del bolsillo de la directora*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

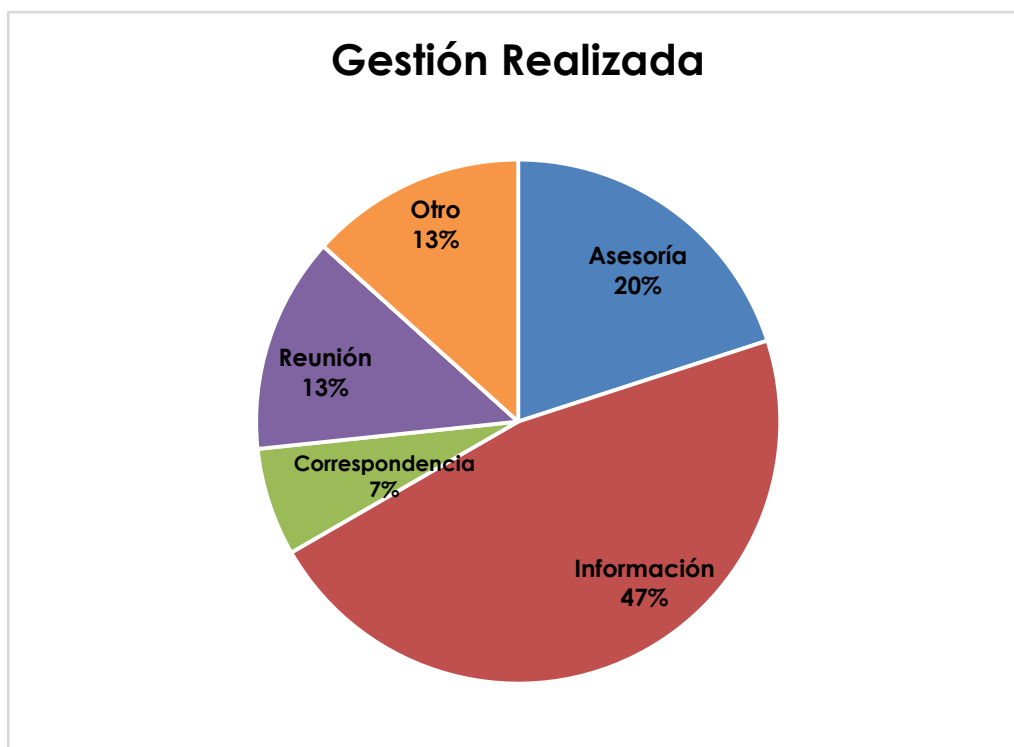
El-F-004

PÁGINA

51 de 75

SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA

- Tipo de Gestión



En cuanto a la población que asiste a la Secretaría de Infraestructura se evidenció que el **20%** de la población asistió a la dependencia para obtener una asesoría, el **7%** realizó asuntos de correspondencia, el **47%** solicitó una información, asimismo, fueron a una reunión el **13%** de las personas encuestadas, y para otro tipo de asuntos se identificó un total del **13%**.

Entre los asuntos que se realizaron fueron: solicitud de máquina para hacer un camino, polideportivo y salón comunal, obras pendientes en la vereda, solicitud de recebo, mantenimiento de vías, gestiones y proyectos.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

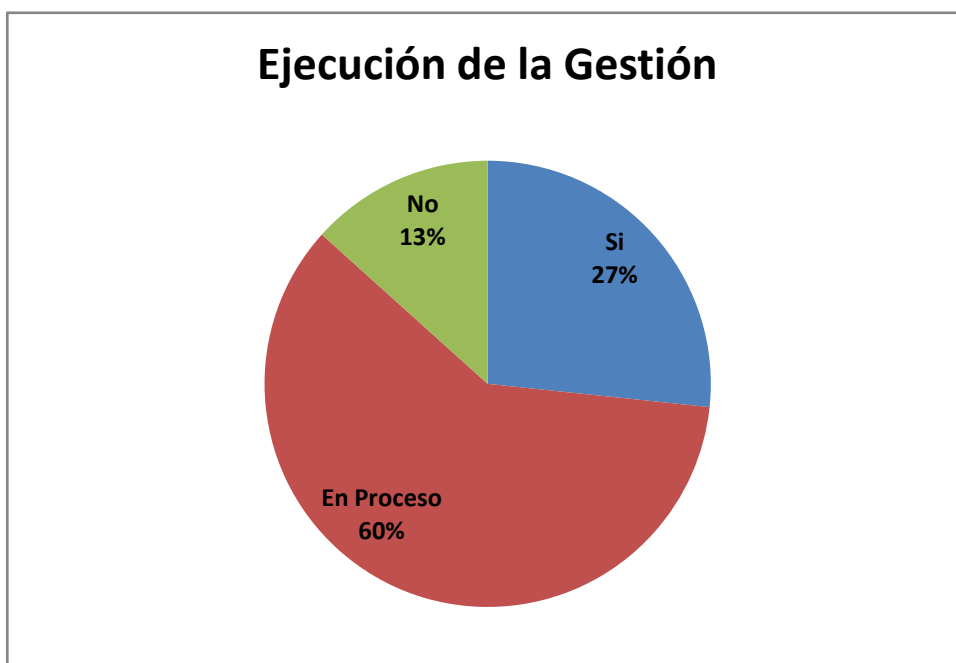
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

52 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Infraestructura, el **27%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **60%** manifestó que la solicitud está en proceso, mientras que el **13%** refirió que la solicitud no le fue resuelta y se asocia con gestiones a las que asistieron población de zona rural.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

53 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En la Secretaría de Infraestructura, el **20%** de la población encuestada expresó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **27%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **46%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable y se califica Deficiente en un porcentaje del **7%**.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 47%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **24%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

54 de 75

- b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **28%** de la población contestó que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **24%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa, sin embargo, la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **16%** de la población dijo que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **16%** de la población expresó que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa.

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) Rapidez en la atención:** El **16%** de la población contestó que la Secretaría de Infraestructura **NO** cumplió con esta Expectativa y al contrario el servicio es demorado.
- c) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura **NO** cumplió con esta Expectativa.
- d) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

55 de 75

8% de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura **NO** cumplió con esta Expectativa, pues no están los elementos necesarios de las oficinas para que atiendan la solicitud.

- e) **Otro:** El **8%** de la población refirió que la Secretaría de Infraestructura cumplió con esta Expectativa: **NO** se encontró al ingeniero encargado de la gestión y sobre los espacios para atender a la comunidad.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *No se pudo dialogar con el ingeniero a cargo*
- *No es rápido el trámite*
- *La atención es buena pero difícil para atender, me parece que no tienen las herramientas para atender múltiples solicitudes*
- *La atención es muy larga para las solicitudes*
- *Hay mas acceso del público a las dependencias y los funcionarios se prestan a dar información*
- *Que si nos ha sido escuchado*
- *Más espacio para atender a la comunidad, se debe registrar lo positivo con acorde a la atención prestada*
- *mejoramiento de localización, la atención es buena pero falta mejorar la atención más que todo a la zona rural*
- *Los funcionarios no están, no prestan atención a las personas que venimos de lejos no es fácil venir*
- *Venimos de otros corregimientos y no nos dan prioridad a pesar de que vengamos de lejos*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

56 de 75

DIRECCIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE DESASTRES

- Tipo de Gestión



En cuanto a la población que asiste a la Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres se evidencia que el **36%** de la población asistió a la dependencia para realizar una Asesoría, el **14%** asistió para realizar un trámite, el **7%** realizó asuntos de correspondencia, solicitaron información el **29%** de la población encuestada, asimismo reunión **14%** de las personas encuestadas,

Entre los asuntos que se realizaron fueron: ayuda humanitaria, petición comunidad Lorenzo cada terreno, estudio de suelo Barrio Caicedo, tramite para visita de inspección a la residencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

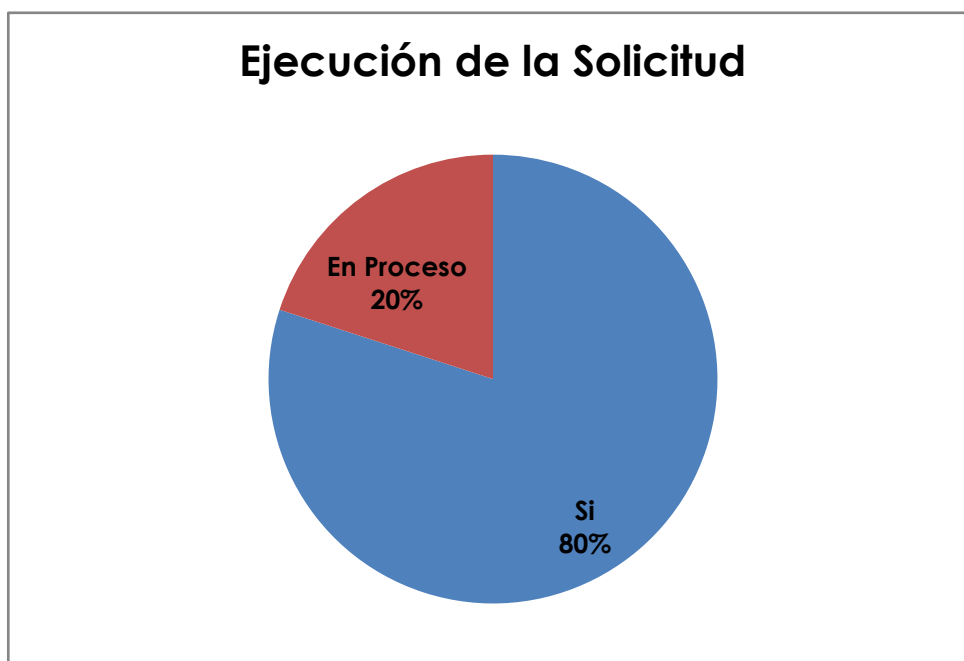
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

57 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres, el **80%** de la población afirma que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **20%** manifiesta que la solicitud está en proceso, siendo positivo el ejecución de la actividad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

58 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En la Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres, el **73%** de la población encuestada expresa que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **27%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, siendo buen para satisfacer necesidades.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 100%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **28%** de la población expresó que Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **52%** de la población refirió que el Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

59 de 75

tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa.

- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **40%** de la población refirió que Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastrescumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **20%** de la población expresó que Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastrescumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **8%** de la población manifestó que Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastrescumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **4%** de la población refirió que Dirección para la Gestión de Riesgos de Desastres cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Difícil acceder a la Oficina*
- *Muchas gradas*
- *La explicación es clara pero el tiempo de respuesta se demora*
- *Los tiempos tienden a ser demorados*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

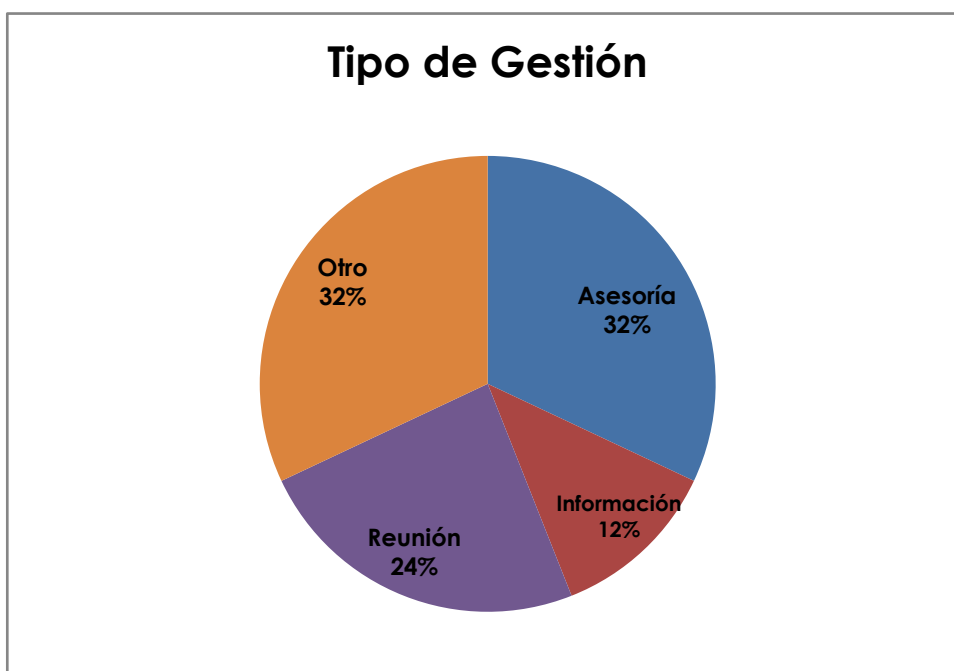
El-F-004

PÁGINA

60 de 75

DIRECCIÓN DE JUVENTUD

- Tipo de Gestión



En cuanto a la población que asiste a la Dirección de Juventud se evidenció que el **32%** de la población asistió a la dependencia para solicitar una Asesoría, el **12%** solicitaron información, el **24%** de la población encuestada asistió a una reunión y el **32%** asistió para realizar otro tipo de asuntos.

Entre los asuntos que se realizaron fueron: Talleres de manualidades, taller de derechos humanos y en el tema de igualdad de género en el marco de la semana de la juventud.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

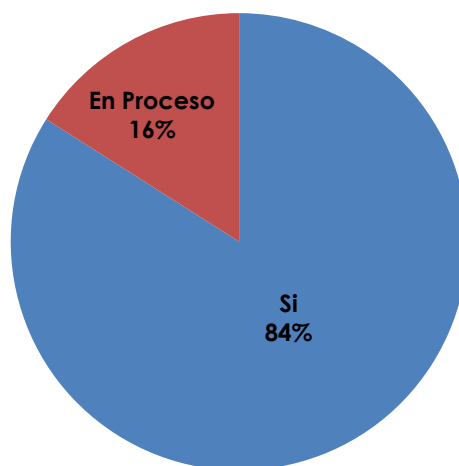
El-F-004

PÁGINA

61 de 75

Ejecución de la Solicitud

Ejecución de la Realización



De los usuarios encuestados en la Dirección de Juventud, el **84%** de la población afirma que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **16%** manifestó que la solicitud está en proceso, Siendo positiva la ejecución de la resolución de asuntos por la comunidad atendida.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

62 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En la Dirección de Juventud, el **60%** de la población encuestada expresó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **32%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **8%** de la población identificó que el servicio fue Aceptable.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 92%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Fácil Acceso a las Dependencias:** El **44%** de la población refirió que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

63 de 75

- b) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **80%** de la población manifestó que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- c) La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **56%** de la población refirió que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- d) Rapidez en la atención:** El **28%** de la población manifestó que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- e) Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **56%** de la población refirió que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa. Sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa
- f) En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **40%** de la población refirió que la Dirección de Juventud cumplió con esta Expectativa, sin embargo la Dependencia debe tomar acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a esta expectativa

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **8%** de la población refirió que la Dirección de Juventud **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) Rapidez en la atención:** El **4%** de la población refirió que la Dirección de Juventud **NO** cumplió con esta Expectativa y que el servicio es demorado.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

64 de 75

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Hacer talleres de manualidades no solo en la semana de la juventud si no más seguidos*
- *Más frecuencia en los talleres de manualidades*
- *que las capacitaciones empiecen a la hora que es*
- *inculcar mas el tema de género para acabar con el machismo, dejar la huella y marcar el distintivo*
- *me encantaría que se planeen problemáticas tan comunes en la sociedad como la igualdad de género y se lleven a la practica*
- *el tema de género es satisfactorio que lo trabajen en juventud*
- *el taller brindado sobre genero fue monótono y descuidado*
- *es positiva la ética de la directora*
- *Difícil acceso a las dependencias, falta mas organización en la dependencia ya que tienen que tener el ánimo para trabajar con la población juvenil y mostrar procesos*
- *Atención al a puntualidad de actividades y requerimientos técnicos*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

65 de 75

SECRETARÍA DE GOBIERNO

- Tipo de Gestión



En cuanto a la población que asiste a la Secretaría de Gobierno se evidencia que el **50%** de la población asistió a la dependencia para solicitar información, el **15%** de la población encuestada asiste para solicitar una asesoría, el **15%** asistió a una reunión, para realizar un trámite asistió el **10%** y entre otro tipo de asuntos participó el **10%**.

Entre los asuntos que se realizaron fueron: proyecto "reconciliarte víctimas", Documentos para establecimiento de comercio, documentación para población víctima, jornada de convivencia comunas, alarma comunitaria, petición por invasión de espacio público, asuntos con secretario de gobierno, sacar permiso para un evento, hablar con inspección de policía y certificado de residencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

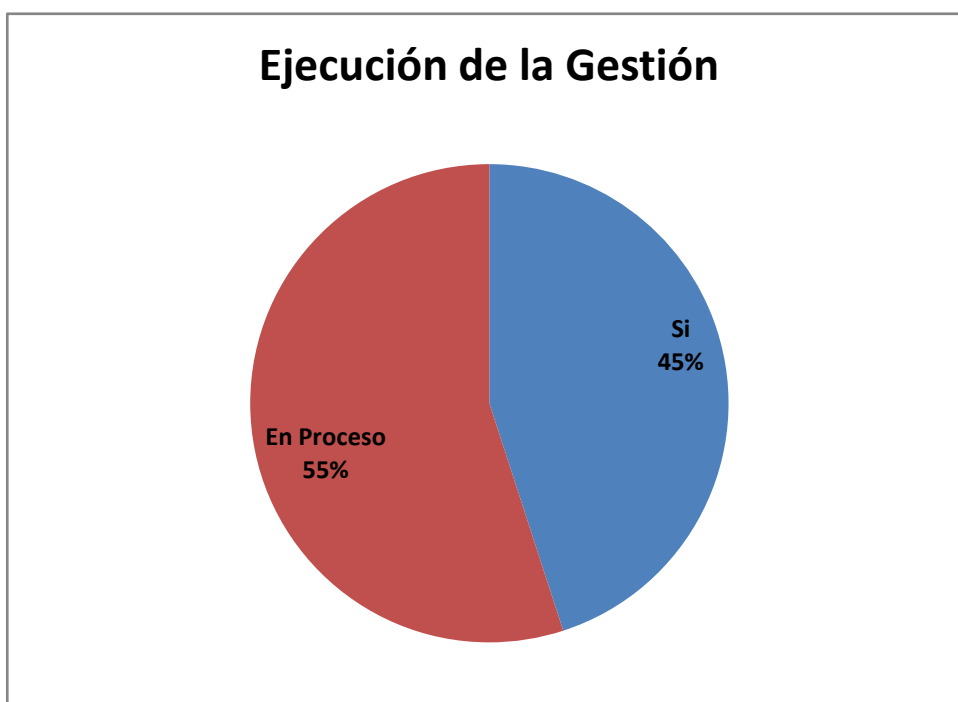
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

66 de 75

Ejecución de la Solicitud



De los usuarios encuestados en la Secretaría de Gobierno, el **45%** de la población afirmó que su solicitud fue resuelta, por otro lado, el **55%** manifestó que la solicitud está en proceso, siendo positivo este aspecto en esta Dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

67 de 75

Satisfacción con el Servicio Recibido



En la Secretaría de Gobierno el **40%** de la población encuestada afirmó que el nivel de satisfacción por el servicio recibido fue Excelente, el **35%** de las personas refirió que el servicio recibido fue Bueno, el **20%** de la población manifestó que el servicio fue Aceptable, y se califica insuficiente en un porcentaje del **5%**.

Nivel de Satisfacción de Necesidades en esta Dependencia: 75%

Satisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Fácil Acceso a las Dependencias:** El **44%** de la población refirió que la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.
- b) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **52%** de la población afirmó que la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

68 de 75

- c) **La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **36%** de la población refirió que la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.
- d) **Rapidez en la atención:** El **28%** de la población expresó que la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.
- e) **Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **24%** de la población contestó la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.
- f) **En las Oficinas existen elementos necesarios para responder a las Solicitudes:** El **20%** de la población refirió que la Secretaría de Gobierno cumplió con esta Expectativa.

Insatisfacción de Expectativas con el Servicio

- a) **Atención Amable y Respetuosa por parte del personal de la Dependencia:** El **8%** de la población describió que la Secretaría de Gobierno **NO** cumplió con esta Expectativa.
- b) **La Explicación sobre la solicitud fue clara y Ud. la entendió:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Gobierno **NO** cumplió con esta Expectativa.
- c) **Rapidez en la atención:** El **16%** de la población aseguró que la Secretaría de Gobierno **NO** cumplió con esta Expectativa.
- d) **Bienestar y comodidad en las Instalaciones:** El **4%** de la población refirió que la Secretaría de Gobierno **NO** cumplió con esta Expectativa.

Observaciones Realizadas en cuanto a los atributos de Calidad.

La población encuestada refirió las siguientes observaciones:

- *Hay días en que no se encuentra al personal de Secretaría de Gobierno*
- *Llevo esperando dos horas y no me atienden*
- *Las Oficinas se miran desordenadas*



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

69 de 75

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES DEL CLIENTE EXTERNO DE LA ALCALDIA DE PASTO

De acuerdo a los anteriores datos recolectados con el instrumento de medición, se identificó los siguientes resultados del Nivel de Satisfacción del Cliente Externo en las dependencias auditadas de la Administración Municipal en general:

DEPENDENCIA	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
SISBEN	100%
Dirección para la Gestión de los Riesgos de Desastres	100%
Secretaría de Planeación	96%
Secretaría de Salud	96%
Secretaría de Desarrollo Comunitario	96%
Secretaría de Hacienda	96%
Casa de Justicia	96%
Programa de Atención a Víctimas	96%
Dirección de Juventud	92%
Secretaría de Educación	88%
Secretaría de Tránsito y Transporte	84%
Secretaría de Bienestar Social	84%
Secretaría de Desarrollo Económico	76%
Secretaría de Gobierno	75%
Secretaría de Infraestructura	47%
Total Administración Municipal	88%



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

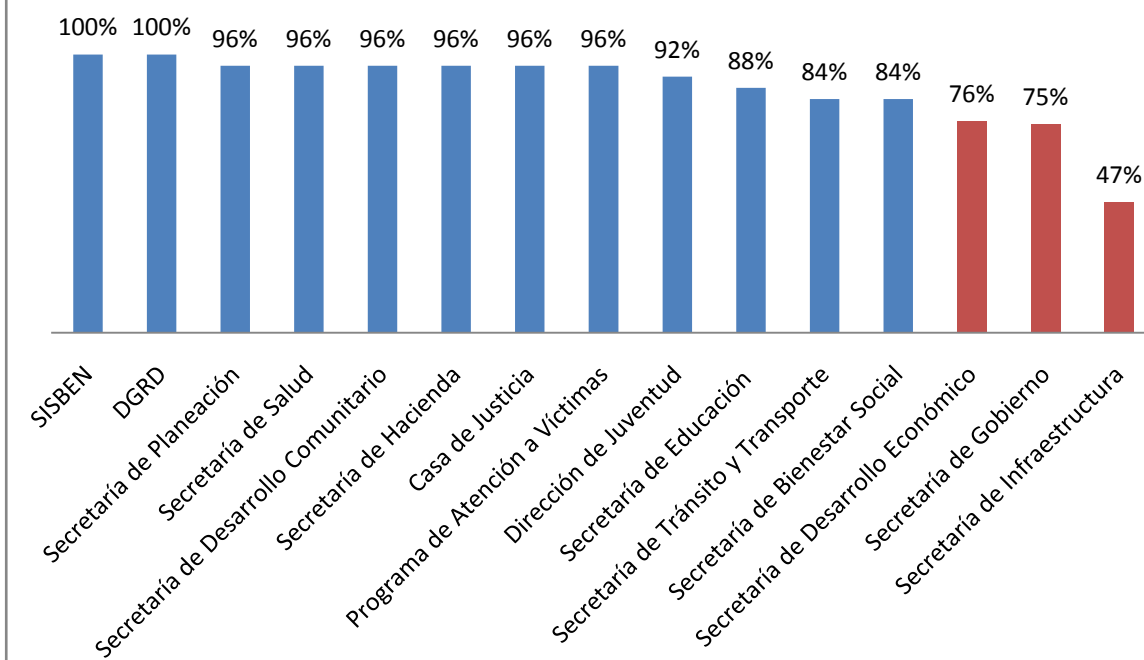
CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

70 de 75

Nivel de Satisfacción





ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

71 de 75


NIVEL DE SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS DEL CLIENTE EXTERNO DE LA ALCALDIA DE PASTO

EXPECTATIVA	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EXTERNO
Fácil Acceso a las Dependencias	38%
Atención Amable y Respetuosa por parte del personal	68%
La explicación fue clara y se entendió	53%
Rapidez en la Atención	39%
Bienestar y Comodidad en las instalaciones	30%
En las Oficinas existen los elementos necesarios para responder a las solicitudes	24%

Finalmente, los datos anteriores forman parte de los productos que se desarrollaron en la Auditoría Interna de Gestión N° 015/17, por ende las dependencias que fueron sujetas a la presente medición a través de la encuesta de satisfacción del cliente externo, deberán levantar las acciones pertinentes con el fin de mitigar las falencias encontradas y mejorar el nivel de la percepción positiva por parte de los usuarios frente a la atención recibida en la Alcaldía de Pasto, para la satisfacción de sus necesidades y expectativas, de esta manera, se promueve una disposición al cambio que genere una cultura de excelencia y a la vez se fomente la mejora continua a la hora de brindar un servicio con calidad a los clientes externos.

10. HALLAZGOS(no conformidades)

11. FORTALEZAS

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME FINAL DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CÓDIGO	PÁGINA	
01-Ago-14	05	El-F-004	72 de 75	

12. RECOMENDACIONES.

- Es importante tener en cuenta que la formación continua en el tema de servicio al cliente por medio presencial y telefónico es una base fundamental para incrementar el nivel de satisfacción al usuario, puesto que permitirá que el talento humano de la Administración Municipal comprenda la importancia de la atención y satisfacción integral del cliente, como elemento diferenciador de la entidad, adopten actitudes profesionales de servicio al cliente y fortalezcan las relaciones con los clientes a través de habilidades y destrezas comunicativas asertivas que le permitan responder a las necesidades y requerimientos que se presentan con el cliente externo, por tanto la temática deberá estar contemplada en el Plan Institucional de Capacitaciones y ser un requisito para la contratación de personal que estará en contacto directo con el cliente externo.
- Es primordial difundir en cada dependencia el código de ética y la vivencia de los valores establecidos por la entidad, puesto que el servicio de calidad al cliente y la humanización del servicio parte de este aspecto y proyectan una buena imagen de la entidad a la vez que se percibe una expectativa positiva del servicio prestado y por ende satisfacción por parte de los clientes externos.
- Es fundamental sensibilizar al talento humano de cada dependencia de la Administración Municipal en la importancia de las relaciones interpersonales y el desarrollo de habilidades para manejar adecuadamente las objeciones y reclamos del cliente, conocer y manejar diferentes tipologías de la personalidad orientados a detectar las necesidades del cliente en forma integral y fomentar estrategias de comunicación efectiva, que permitan manejar y superar situación de conflictos con los usuarios externos de manera presencial y telefónica.
- En cuanto a los horarios de las dependencias que realizan atención directa con cliente externo es fundamental que se respete los horarios que se han socializado al público y se cumplan a cabalidad y en casos excepcionales se informe con anticipación si no habrá servicio y se argumente las razones para que el cliente externo no se desplace inútilmente a la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

73 de 75

- Es relevante socializar los diferentes medios de contacto que tiene la Administración Municipal con la ciudadanía puesto que además del medio presencial el cliente externo puede contactarse por las diferentes líneas telefónicas, la página web institucional, el correo electrónico o las redes sociales.
- Cuando el personal tiene funciones claras dentro de su cargo y se encuentra orientado hacia el logro, genera organización en su trabajo y es más fácil responder de manera oportuna y efectiva las expectativas de los clientes externos generando satisfacción por tanto es importante fomentar esta cultura de competitividad, productividad y mejoramiento continuo hacia el servicio de calidad y excelencia en la Administración Municipal por parte de los líderes de cada dependencia.
- Generar estrategias por parte de cada dependencia para mejorar continuamente el nivel de satisfacción al cliente externo proyecta cultura de calidad por parte del talento humano, dichas estrategias pueden ir encaminadas hacia brindar la mayor comodidad posible en el área física de las dependencias, brindar una atención oportuna, efectiva, humanizada, amable y respetuosa por medio presencial y telefónico, respetar los horarios de atención al público, resolver dudas y sugerencias de manera receptiva, clara e inmediata, brindar un servicio eficaz, eficiente y efectivo en general.

APLICACIÓN DE ENCUESTAS:

ANGELA LUNA LEYTON

Contratista Oficina Control Interno

NEYRA LOPEZ VILLACORTE

Contratista Oficina Control Interno

IVAN BURBANO PATIÑO

Profesional Universitario

FRANCISCO CASTILLO NOGUERA

Contratista Oficina Control Interno

JORGE ROSERO ZARAMA

Contratista Oficina Control Interno

ARMANDO CABRERA TAQUEZ

Contratista Oficina Control Interno



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

74 de 75

MIGUEL ORTIZ PACHON

Contratista Oficina Control Interno

ALEXANDRA ERASSO PANTOJA

Profesional Universitario

ANA JURADO OBANDO

Técnico Administrativo

DOLORES CORAL MUÑOZ

Contratista Oficina Control Interno

LINA GUERRERO MEJIA

Contratista Oficina Control Interno

JOSE MORÁN FERNANDEZ

Contratista Oficina Control Interno

CARLOS ROSERO TIMANÀ

Profesional Universitario

Tabulación y elaboración del informe:

LINA GUERRERO MEJIA

Contratista Oficina Control Interno

ORIGINAL FIRMADO



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACIÓN INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME FINAL DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

05

CÓDIGO

El-F-004

PÁGINA

75 de 75

REVISADO POR:

ORIGINAL FIRMADO

JAIME ALBERTO SANTACRUZ SANTACRUZ

Jefe Oficina de Control Interno