 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE			
	NOMBRE DEL FORMATO			
	INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA			
VIGENCIA	VERSIÓN	CODIGO	PÁGINA	
01-Ago-14	01	El-F-005	1 de 80	

1. AUDITORIA No.	020/16	2. FECHA DE INFORME	Noviembre 10 del 2016
3. DEPENDENCIA O PROCESO AUDITADO		Evaluación Independiente	
4. DIRECTIVO RESPONSABLE O LIDER DE PROCESO		Jaime Santacruz Santacruz	

5. OBJETIVO

Realizar Auditoría Interna a las dependencias de la Administración Municipal a través de la aplicación de elementos diagnósticos que permitan determinar el nivel de satisfacción del cliente externo.

6. JUSTIFICACION

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, cuyos procedimientos se ajusten a los requerimientos del cliente y a la normatividad legal vigente.

7. PRODUCTO

- Aplicar la encuesta de medición de satisfacción del cliente externo.
- Tabular los datos recopilados a través de la encuesta de medición de satisfacción del cliente externo.
- Analizar y consolidar en un informe la investigación realizada.

8. ALCANCE

La auditoría se realizará en las dependencias, dónde la comunidad recibió el servicio, a saber: Secretaría de Educación, Secretaría de Salud, Secretaría de Tránsito y Transporte, Secretaría de Hacienda, Secretaría de Bienestar Social, SISBEN, Punto de Atención a Víctimas y Casa de Justicia.

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



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

EI-F-005

PÁGINA

2 de 80

de los ciudadanos sobre el grado en que se han cumplido los requisitos y expectativas sobre el servicio a través de un elemento diagnóstico denominado: "Encuesta de satisfacción del cliente externo" (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 Municipal 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, evalúa nueve componentes que son:

1. Instalaciones y recursos.
2. Duración de la atención.
3. Atención en las oficinas.
4. Horarios de atención.
5. Atención a dudas y sugerencias.
6. Servicio telefónico.
7. Tecnología aplicada.
8. Competencia de los empleados.
9. Expectativas del servicio.

Además, la encuesta agrega una pregunta abierta que busca tener datos sobre comentarios o sugerencias por parte de los ciudadanos para mejorar el servicio prestado en la 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, SISBEN, Punto de Atención a Víctimas y Casa de Justicia.

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



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

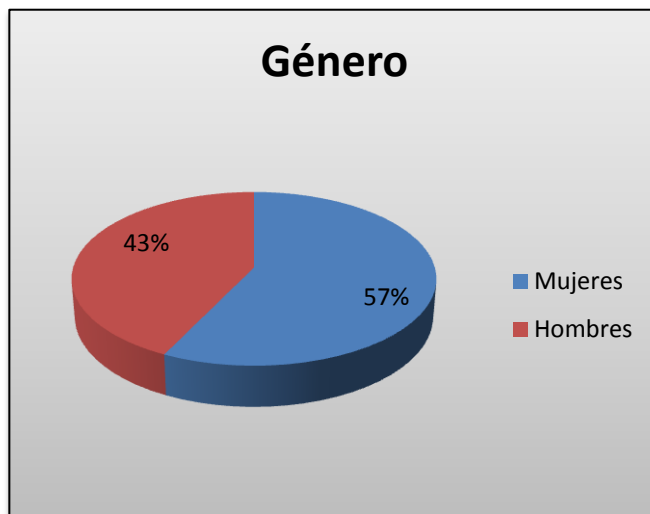
PÁGINA

3 de 80

en función de la menor o mayor posesión de una característica o atributo, en este caso la tipificación de la calidad en la atención.

A continuación, se presenta el análisis y 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 119 fueron mujeres, es decir el 57%, mientras que se aplicó la encuesta a 89 hombres, que representa el 43% de la población, en un total de 208 encuestas realizadas según la medición representativa.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

4 de 80

9.1 Secretaría de Hacienda

9.1.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior gráfico, se puede concluir que el 38% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Secretaría de Hacienda como buenos, el 27% los valora como muy buenos, el 23% los evalúa como excelentes, un 4% como regulares y el 8% como deficientes. Es decir, que el 88% perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva, mientras que el 12% restante asegura que este aspecto debe mejorar.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

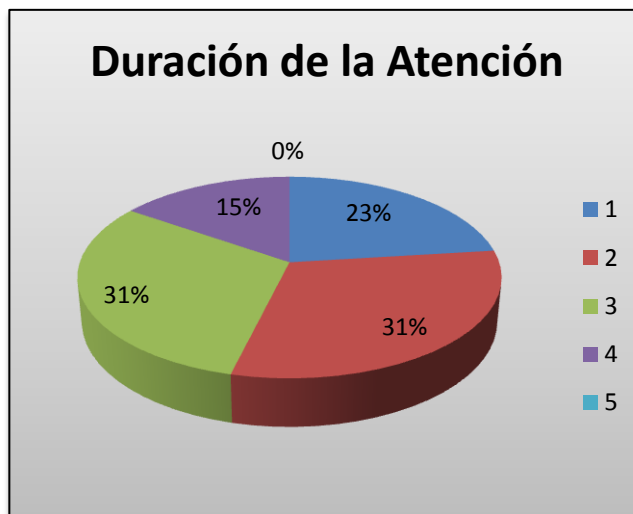
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

5 de 80

9.1.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en la Secretaría de Hacienda, la duración de la atención es muy buena y bueno en un 31%, el 23% calificó este aspecto como excelente, un 15% cree que la atención es regular siendo una percepción negativa, mientras que un 85% percibe la duración de la atención de manera favorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

6 de 80

9.1.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que son buenas y muy buenas en un 35% y calificaron de excelentes en un 8%, en consecuencia, en un 78% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amables, respetuosos y colaboradores; sin embargo, se evaluó en un 11% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular y deficiente.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

7 de 80

9.1.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

A la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, el 42% responde que son muy buenos, el 27% contesta que los horarios de atención al público son buenos y el 12% responde que son excelentes; por lo tanto, un 81% responde de manera favorable a este ítem; por otro lado, el 19% percibe como regulares los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje de desfavorabilidad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

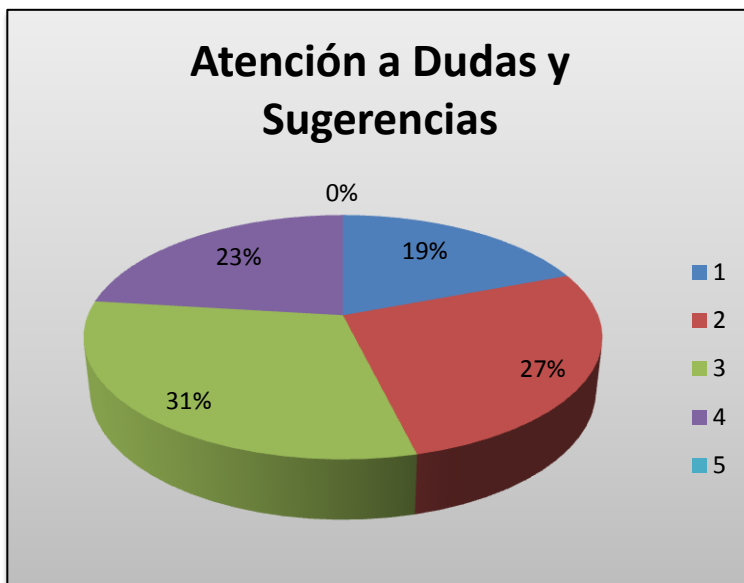
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

8 de 80

9.1.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 31% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como bueno la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 27% responde que son muy buenos y el 19% contesta que son excelentes; por lo tanto, un 77% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto, el 23% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

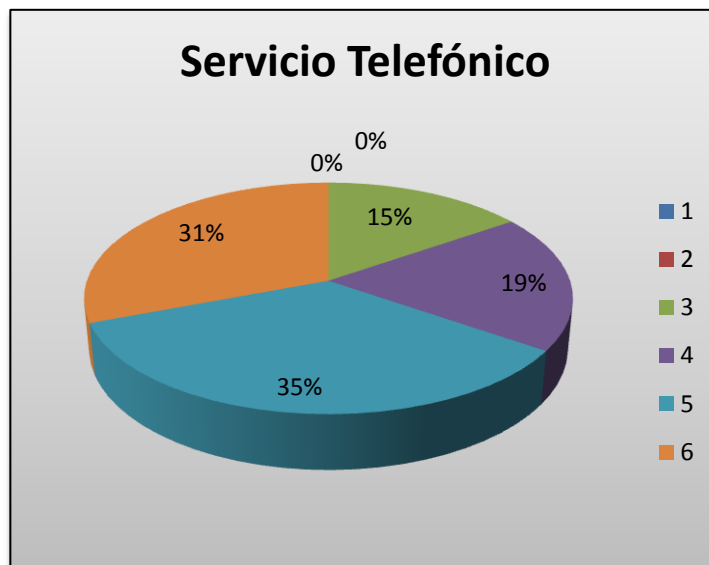
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

9 de 80

9.1.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente por medio telefónico, las personas respondieron que no usan este servicio en un 35%, por otro lado, el 65% que han realizado llamadas a la dependencia califican este servicio como deficiente en un 31% y regular en un 19%, de lo que se concluye que 50% tiene una evaluación negativa respecto al servicio telefónico de la Secretaría de Hacienda y solo el 15% corresponde a una evaluación bueno o favorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

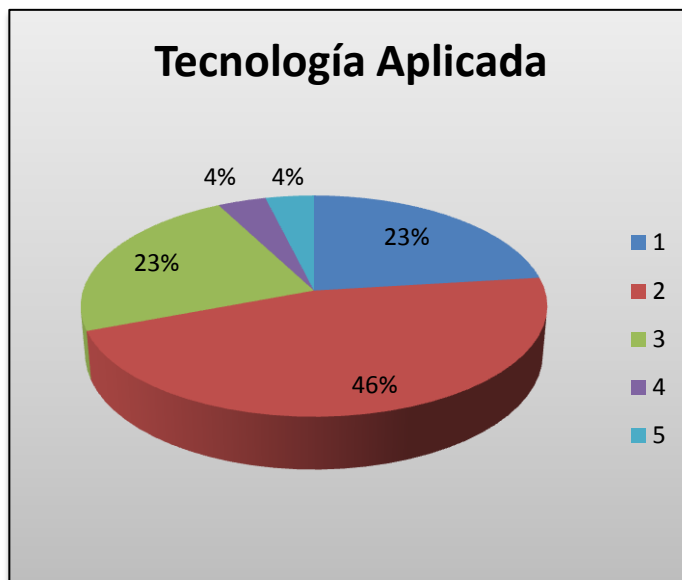
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

10 de 80

9.1.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al indagar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Secretaría de Hacienda, los clientes externos refieren en un porcentaje del 46% como muy buenos, el 23% como excelentes y buenos, mientras que el 4% refieren que la tecnología de la dependencia está regular y deficiente. Como resultado se obtiene, que el 92% tienen una percepción favorable y el 8% es desfavorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

11 de 80

9.1.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

De muy buena calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Secretaría de Hacienda, en un porcentaje del 38%; de bueno estimaron en un porcentaje del 31%, y de excelente en un 15%; no obstante, el 12% refiere que la competencia de los empleados es regular y el 4% refiere que es deficiente. Por esta razón se identifica que 16% de la población encuestada tiene una percepción desfavorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes, mientras que el 84% refiere todo lo contrario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

12 de 80

9.1.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general, el servicio recibido en la Secretaría de Hacienda es evaluado como bueno en un 50%, muy bueno en un 27%, y excelente en un 7%; por otra parte, el 8% evalúa este ítem como regular y malo; en otros términos, el 8% tiene un aspecto desfavorable respecto a las expectativas de servicio y el 92% percibe de manera positiva el servicio brindado por la dependencia.

9.1.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo cuatro de ellos respondieron lo siguiente:

- "Se cree que no hay suficiente espacio en las instalaciones de la Secretaría de



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

13 de 80

Hacienda para la atención al público.

- Se comenta que no se está de acuerdo con que haya atención al público hasta las 4:00 pm en las Oficinas.

- Se sugiere sobre la necesidad de mejorar respecto a resolver dudas respecto a los trámites que se deben hacer en las oficinas.

- Se comenta que hay Información en una sola ventanilla donde perciben que no son amables y no prestan buena atención".

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 83%

9.2 Punto de Atención a Víctimas

9.2.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

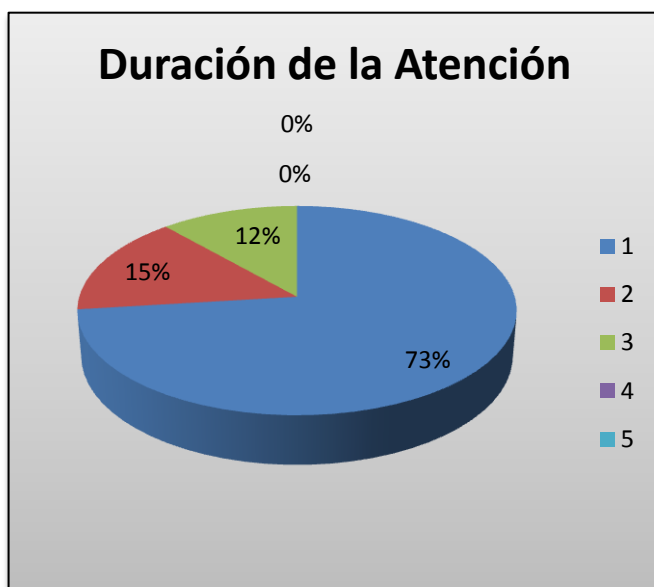
El-F-005

PÁGINA

14 de 80

En general, las instalaciones locativas y recursos de las Oficinas del Punto de Atención a Víctimas PAV es evaluado como excelente en un 65%, muy bueno en un 23%, y bueno en un 12%; lo que quiere decir que en general consideran como favorables y apropiadas las instalaciones locativas del PAV.

9.2.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

La duración de la atención que se prestó en el Punto de Atención a Víctimas es evaluado como excelente en un 73%, muy bueno en un 15%, y bueno en un 12%; por lo que se puede concluir que en general en el PAV la atención que se le brinda a las y los ciudadanos fue efectivo y a tiempo.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

15 de 80

9.2.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al indagar sobre la atención amable, respetuosa y de disponibilidad a la colaboración en las oficinas del Punto de Atención a Víctimas se encuentra que es excelente en un 69%, muy bueno en un 27%, y bueno en un 4%; por lo que se determina favorable la categoría de atención en las oficinas.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

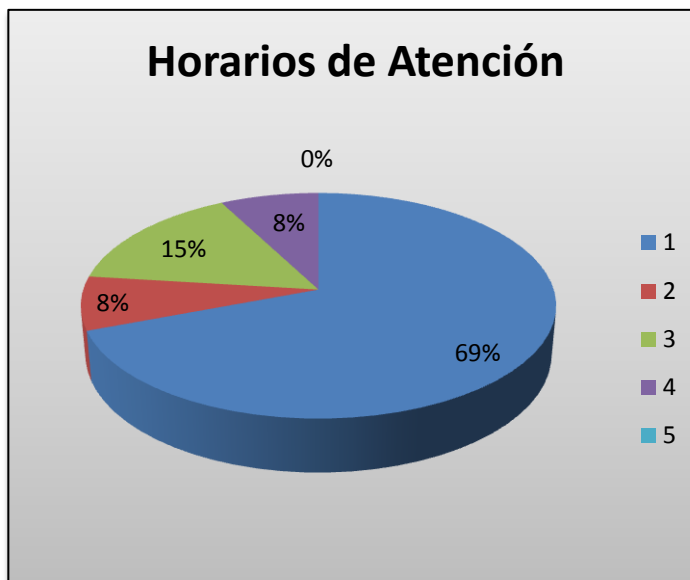
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

16 de 80

9.2.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En lo que corresponde a la percepción de horarios de atención al público puntuales, adecuados y respetados, el 69% contesta que son excelentes, el 8% afirma que los horarios de atención al público son muy buenos y el 15% responde que son buenos, por lo tanto, un 92% responde de manera favorable a este ítem; mientras que el 8% percibe como regulares los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje desfavorable al respecto.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

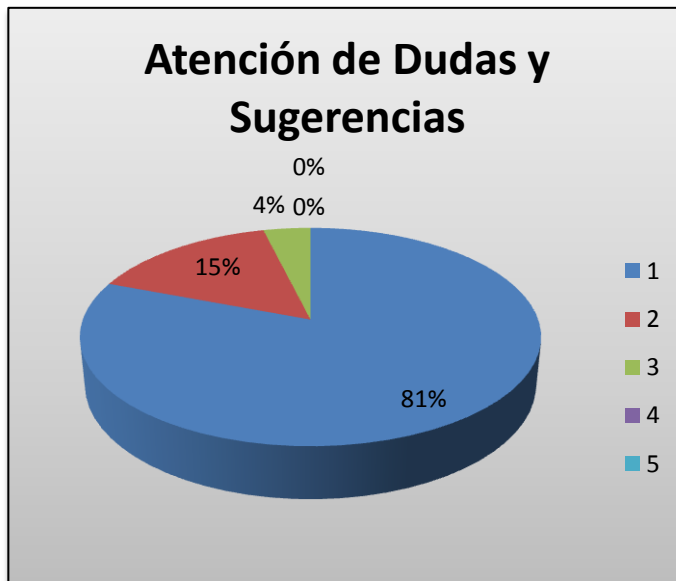
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

17 de 80

9.2.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En el asunto de atención a dudas, sugerencias y observaciones de manera amable, inmediata, clara y receptiva el 81% responde que es excelente, el 15% contesta que los horarios de atención al público son muy buenos y el 4% responde que son buenos, lo cual apunta hacia la conclusión de que la atención a dudas y sugerencias en el Punto de Atención a Víctimas es favorable en general.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

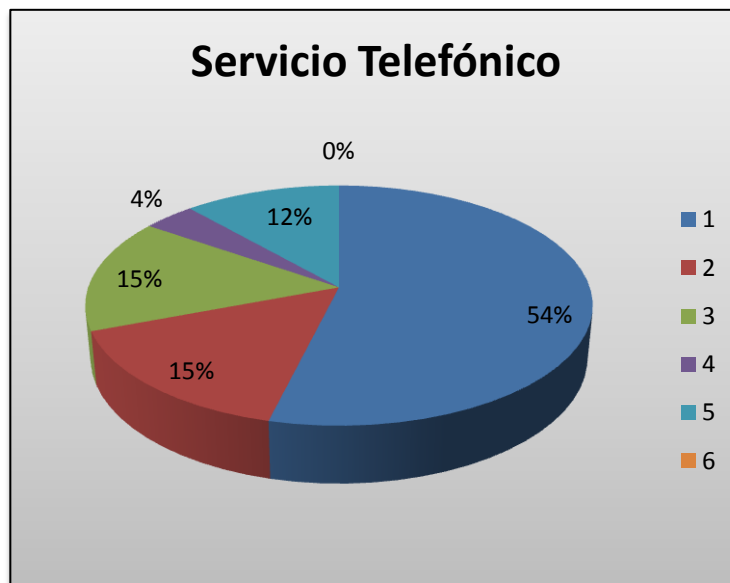
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

18 de 80

9.2.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que tiene que ver con el servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas califican este servicio como excelente en un 54%, muy bueno y bueno en un 15%, deficiente en un 12% y regular en un 4%, de lo que se puede concluir que el 84% de las personas tienen una evaluación positiva respecto al servicio telefónico del PAV y solo el 16% tiene una evaluación favorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

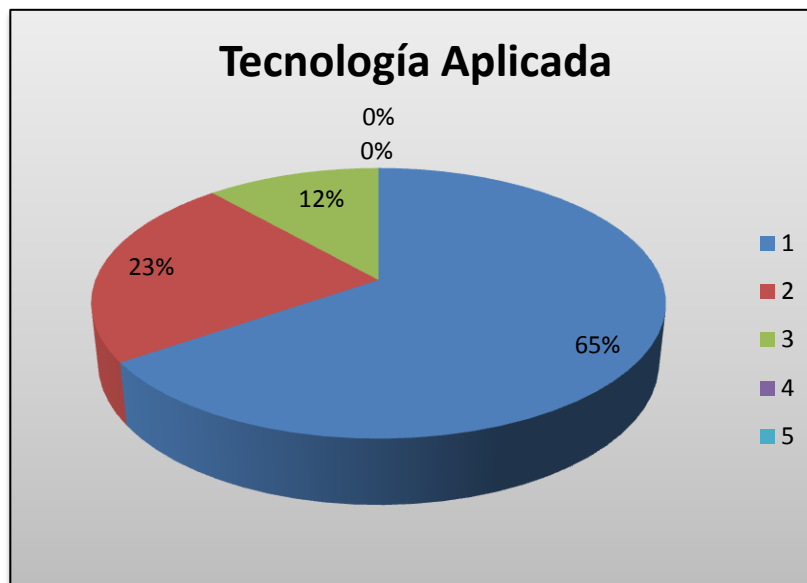
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

19 de 80

9.2.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al examinar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en el PAV, los clientes externos refieren en un porcentaje del 65% como excelente, el 23% como muy buenos y el 12% afirma que son buenos; como resultado, se obtiene que se tiene una percepción favorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

20 de 80

9.2.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior gráfico se interpreta lo siguiente: el 85% de las personas encuestadas calificaron como excelente la competencia de los empleados del Punto de Atención a Víctimas y el 15% refirió que es muy buena, a lo cual se identifica claramente que se evaluó de manera favorable esta categoría.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

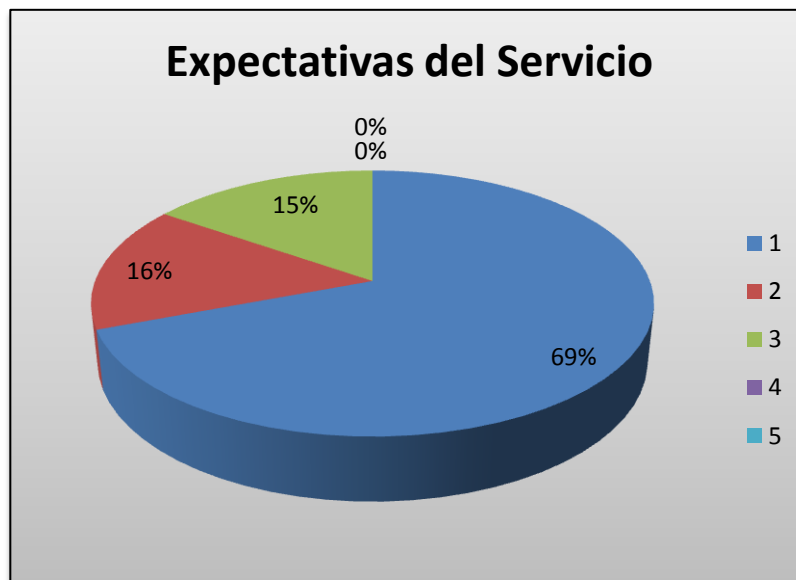
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

21 de 80

9.2.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general el servicio recibido en el Punto de Atención a Víctimas es evaluado como excelente en un 69%, muy bueno en un 16%, y bueno en un 15%; por ende se identifica como favorable en lo que concierne a las expectativas de servicio brindado por la dependencia.

9.2.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo dos de ellos respondieron lo siguiente:

- "Sugieren que cuando se cite a la gente y no se vaya a atender por cualquier



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

22 de 80

motivo se informe por teléfono.

- Se explique sobre los pagos retrasados".

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 97%

9.3 Secretaría de Tránsito y Transporte

9.3.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior gráfico, se puede inferir que el 35% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Secretaría de Tránsito y Transporte como excelentes, el 15% como muy buenos, el 27% los valora como buenos; por otra parte, el 19% los evalúa como regulares y un 4% como deficientes. Es decir, que el 77%



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

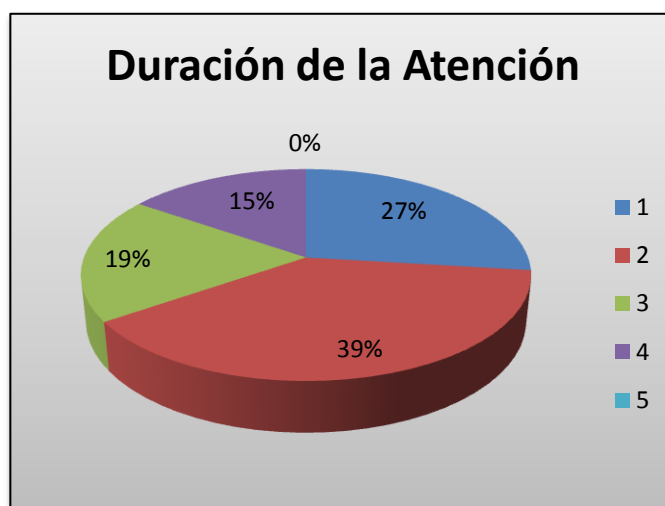
El-F-005

PÁGINA

23 de 80

perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva pero el 23% asegura que este aspecto debe mejorar.

9.3.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en la Secretaría de Tránsito y Transporte, la duración de la atención es muy buena en un 39%, excelente en un porcentaje de 27% y bueno en un porcentaje 19%; por otro lado, el 15% cree que la atención es regular siendo una percepción negativa, mientras que un 85% percibe la duración de la atención de manera favorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

24 de 80

9.3.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, la población encuestada respondió que es excelente y muy buena en un 31% y la calificaron de bueno en un 34%, en consecuencia, en un 96% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amable, respetuosa y disposición a colaborarles en sus necesidades; sin embargo, se evaluó en un 4% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

25 de 80

9.3.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

A la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, el 42% responde que son muy buenos, el 31% contesta que los horarios de atención al público son buenos y el 19% responde que son excelentes, por lo tanto un 92% responde de manera favorable a este ítem; por otro lado, el 8% percibe como regulares los horarios disponibles a la comunidad, siendo un porcentaje desfavorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

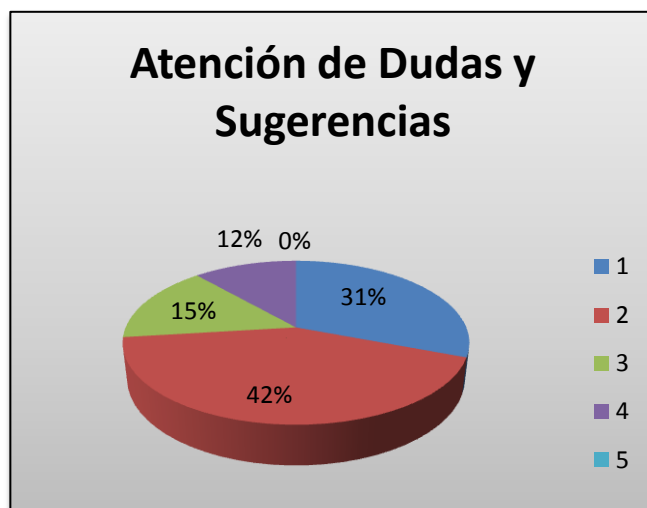
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

26 de 80

9.3.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 42% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como muy buena la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 31% responde que son excelentes y el 15% contesta que son buenos, por lo tanto, un 88% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto el 12% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias en esta dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

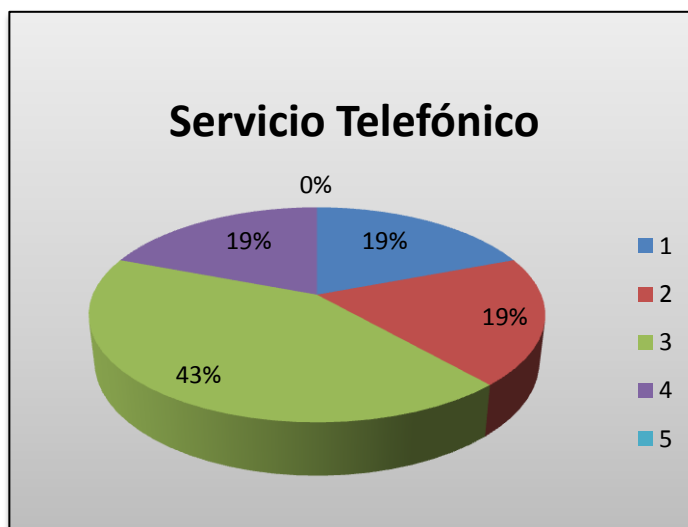
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

27 de 80

9.3.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En lo que atañe al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas respondieron que el 43% califican este servicio como Buena, en un 19% evalúan como excelentes, muy bueno y regular, de lo anterior, se concluye que 81% tiene una evaluación favorable en lo que tiene que ver al servicio telefónico de la Secretaría de Tránsito y Transporte y solo el 19% corresponde a una evaluación desfavorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

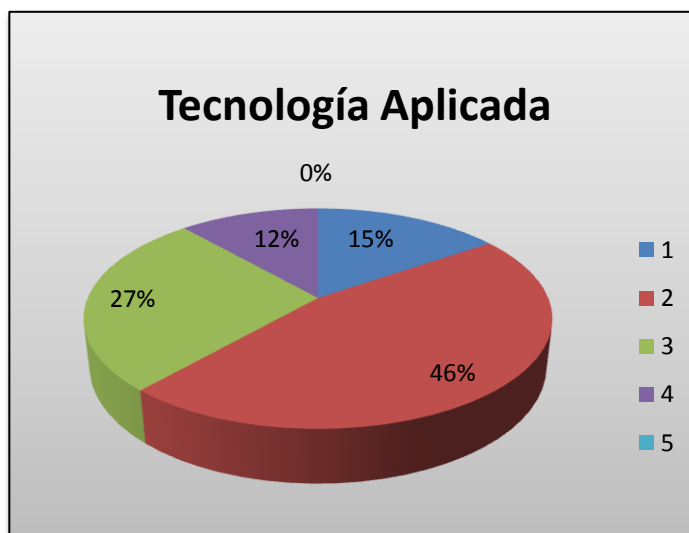
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

28 de 80

9.3.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al indagar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Secretaría de Tránsito y Transporte, los clientes externos refieren en un porcentaje del 46% como muy buena, el 15% como excelentes y el 27% como buenos, mientras que el 12% refieren que la tecnología de la dependencia es regular. Como resultado, se obtiene que el 88% tiene una percepción favorable y el 12% tiende a ser negativa en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

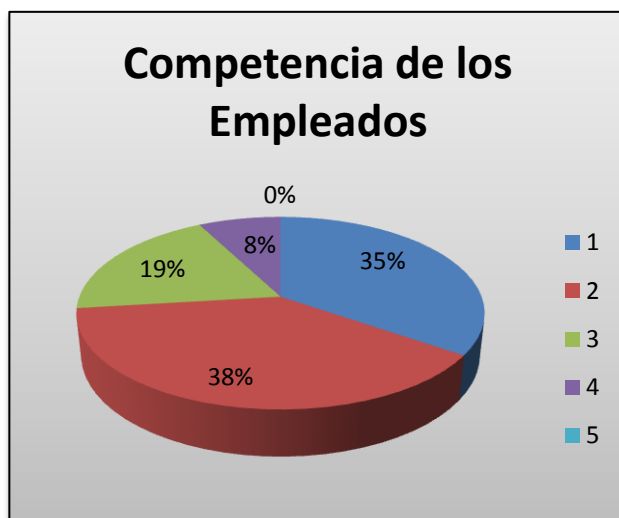
VIGENCIA
01-Ago-14

VERSIÓN
01

CODIGO
El-F-005

PÁGINA
29 de 80

9.3.8 Competencia de los Empleados



- 1. Excelente
- 2. Muy bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. Deficiente

En el anterior gráfico se puede observar que de muy buena calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Secretaría de Tránsito y Transporte en un porcentaje del 38%; de bueno estimaron en un porcentaje del 19%, y de excelente en un 35%; no obstante, el 8% refiere que la competencia de los empleados es regular. Por esta razón, se identifica que el 8% de la población encuestada tiene una percepción desfavorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes, mientras que el 92% refiere todo lo contrario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

30 de 80

9.3.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general, el servicio recibido en la Secretaría de Tránsito y Transporte es estimado como muy bueno en un 38%, bueno en un 31% y excelente en un 27%; en definitiva el cliente externo percibe de manera positiva el servicio brindado por la dependencia.

9.3.10 Comentarios o sugerencias

Se obtuvo una sugerencia en esta dependencia por parte del cliente externo que tiene que ver con "sistematizar la entrada y recepción de documentos para minimizar el estrés laboral".



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

31 de 80

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 89%

9.4 Secretaría de Bienestar Social

9.4.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del diagrama anterior, se puede concluir que el 96% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Secretaría de Bienestar Social como excelentes y el 4% como muy buenas. Lo que quiere decir que se percibe las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva en general.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

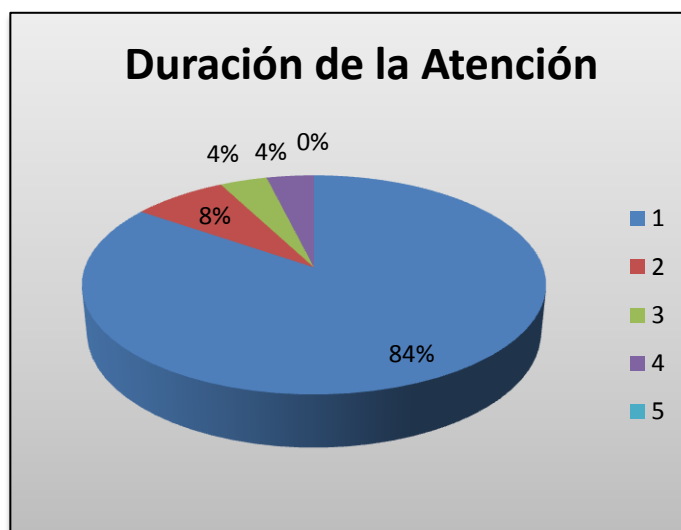
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

32 de 80

9.4.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al hablar de la efectividad y la oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en la Secretaría de Bienestar Social, la duración de la atención es excelente en un 84%, el 8% calificó este ítem como muy bueno, un 4% cree que la atención es bueno, mientras que un 4% percibe la duración de la atención de manera regular. En resumidas cuentas el 96% de la población expresa favorabilidad en cuanto a la atención efectiva y oportuna de la Secretaría de Bienestar Social, mientras que el 4% expresa lo contrario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

33 de 80

9.4.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En el ítem que tiene que ver con la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que son excelentes en un porcentaje del 92%, son muy buenos y buenos en un porcentaje de 4% constituyéndose una mayoría favorable sobre este aspecto.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

34 de 80

9.4.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre si se está de acuerdo en los horarios de atención al público el 85% responde que son excelentes y el 15% contesta que los horarios son muy buenos, por lo tanto se identifica un porcentaje de favorabilidad en esta categoría.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

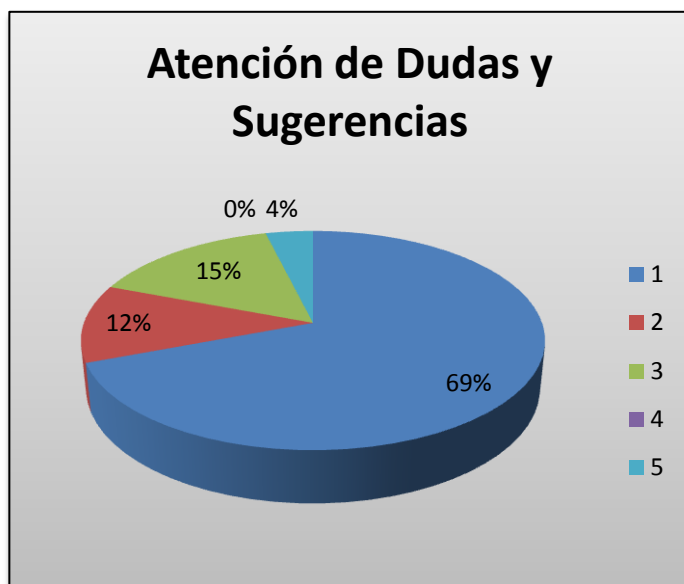
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

35 de 80

9.4.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 69% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como excelente la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 12% responde que es muy buena y el 15% contesta que es bueno, por lo tanto, un 96% responde de manera favorable en esta categoría; por otro lado, el 4% percibe todo lo contrario evaluando la atención en las oficinas como deficiente.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

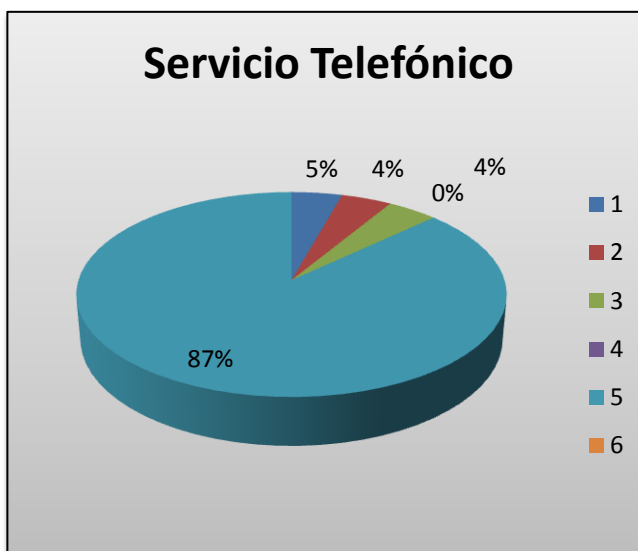
VIGENCIA
01-Ago-14

VERSIÓN
01

CODIGO
El-F-005

PÁGINA
36 de 80

9.4.6 Servicio Telefónico



- 1. Excelente
- 2. Muy bueno
- 3. Bueno
- 4. Regular
- 5. No Aplica
- 6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas respondieron que no usan este servicio en un 87%, por tanto no aplicaría la pregunta para ellos si no a un 13% que si ha realizado llamadas a la dependencia calificando este servicio como excelente en un 5% muy bueno y bueno en un 4% de lo cual se concluye que se obtiene una evaluación positiva respecto al servicio telefónico de la Secretaría de Bienestar Social.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

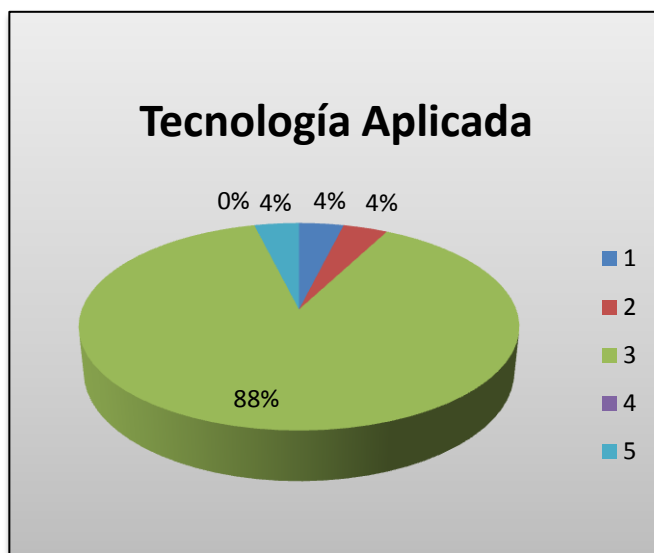
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

37 de 80

9.4.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al preguntar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Secretaría de Bienestar Social, los clientes externos refieren en un porcentaje del 88% como buenos y en un porcentaje del 4% se valora como excelentes y muy buenos, mientras que el 4% refieren que la tecnología de la dependencia es deficiente. Como resultado se obtiene que el 96% tienen una percepción favorable y el 4% es desfavorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

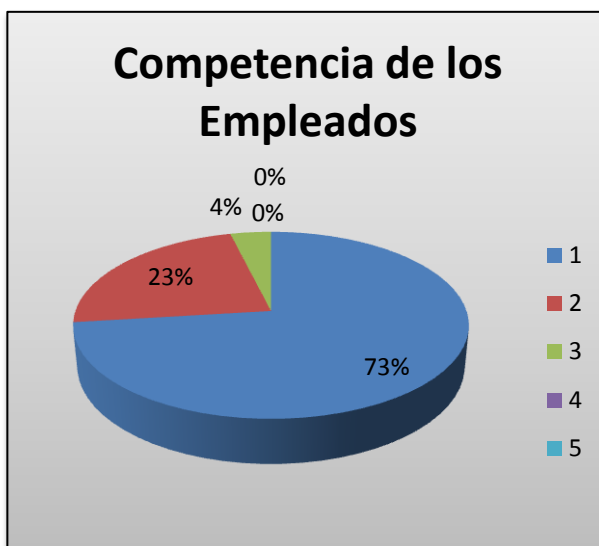
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

38 de 80

9.4.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

De excelente calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Secretaría de Bienestar Social en un porcentaje del 73%; de muy buena estimaron en un porcentaje del 23%, y de bueno en un 4%; por esta razón se identifica que la percepción es favorable en cuanto a que el personal es competente para resolver sus inquietudes.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

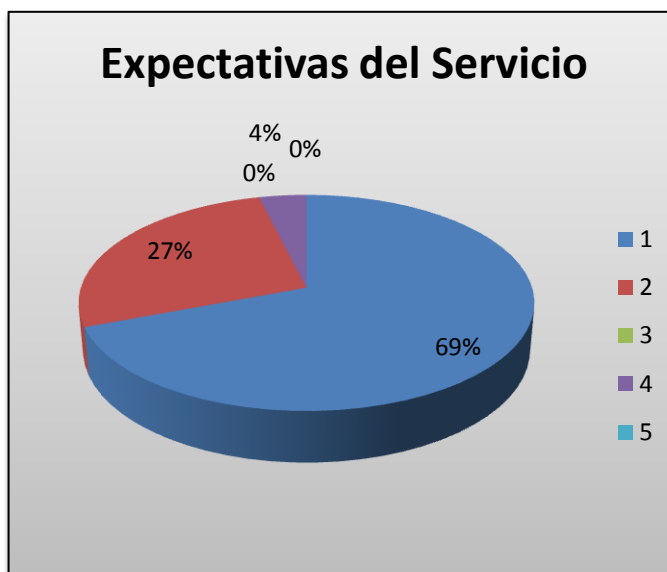
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

39 de 80

9.4.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general el servicio recibido en la Secretaría de Bienestar Social es evaluado como excelente en un 69%, muy bueno en un 27%, lo que da como resultado un 96% de favorabilidad respecto al servicio en general en la dependencia; por otra parte, el 4% evalúa este ítem como regular, o desfavorable.

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 98%



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

40 de 80

9.5 Casa de Justicia

9.5.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior esquema, se puede concluir que el 42% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Casa de Justicia como buenos, el 19% los valora como muy buenos, el 23% los evalúa como excelentes, por otro lado, un 16% califica como regulares. Es decir, que el 84% perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva mientras que el otro 16% asegura que este aspecto debe mejorar.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

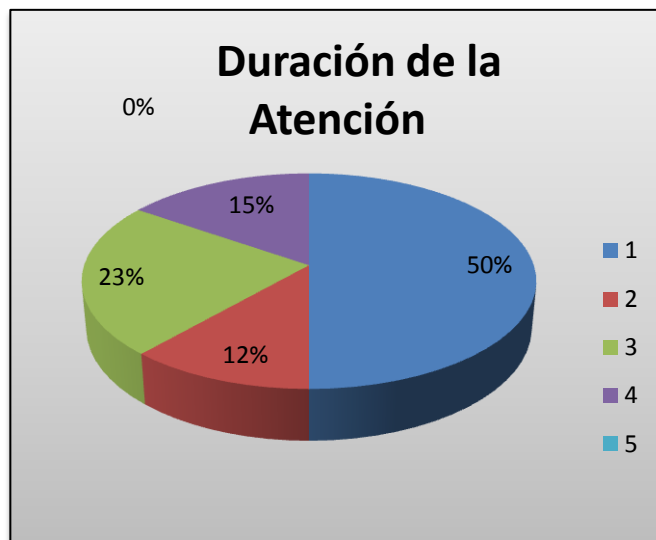
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

41 de 80

9.5.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que la duración de la atención es excelente en un 50%, el 23% calificó este aspecto como bueno, un 12% cree que la atención es buna y el 15% refiere que es regular siendo una percepción negativa, mientras que un 85% percibe la duración de la atención de manera favorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

42 de 80

9.5.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que es excelente en un 42%, bueno en un 31% y muy buenas en un 19%, en consecuencia, en un 92% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amable, respetuosa y con disponibilidad a colaborarles en sus necesidades; sin embargo, se evaluó en un 8% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

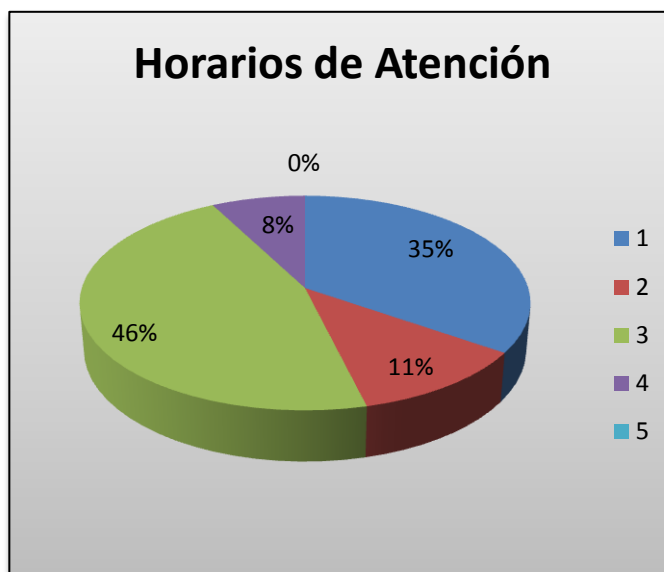
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

43 de 80

9.5.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, el 46% responde que son buenos, el 11% contesta que los horarios de atención al público son muy buenos y el 35% responde que son excelentes, por lo tanto un 92% responde de manera favorable a este ítem; por otro lado, el 8% percibe como regulares los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje de desfavorabilidad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

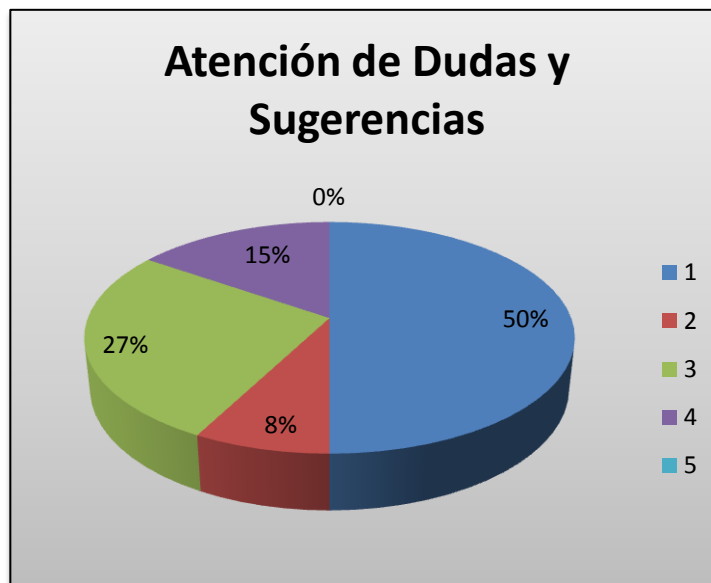
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

44 de 80

9.5.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 50% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como excelente la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 8% responde que son muy buenos y el 27% contesta que son buenas, por lo tanto, un 85% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto el 15% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias en esta dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

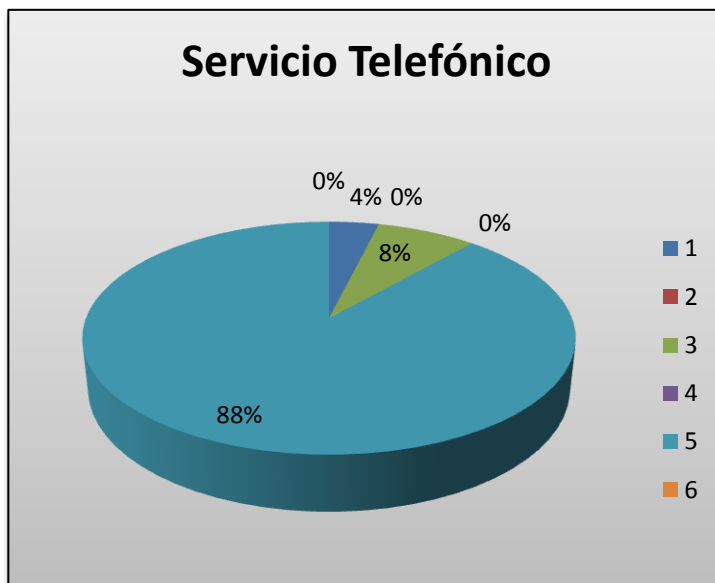
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

45 de 80

9.5.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas respondieron que no usan este servicio en un 88%, por otro lado, el 12% que han realizado llamadas a la dependencia califican este servicio como excelente en un 4% y bueno en un 8%, de lo que se concluye que en general se tiene una evaluación favorable respecto al servicio telefónico de la Casa de Justicia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

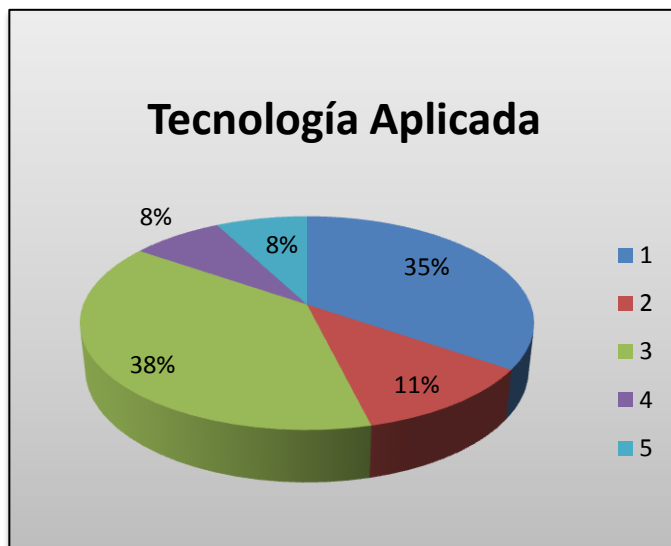
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

46 de 80

9.5.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Cuando se indaga sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Casa de Justicia, los clientes externos refieren en un porcentaje del 38% como bueno, el 11% como muy buena, el 35% como excelentes, en otra instancia existe un 8% de personas que refieren que la tecnología de la dependencia es regular y deficiente. Como resultado, se obtiene que el 84% tienen una percepción favorable y el 16% es desfavorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

47 de 80

9.5.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

De excelente calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Casa de Justicia en un porcentaje del 39%; quienes estimaron que era bueno fueron en un porcentaje del 38%, y de muy buena en un 15%; no obstante, el 8% refiere que la competencia de los empleados es regular y deficiente. Por esta razón se considera que 16% de la población encuestada tiene una percepción desfavorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes, mientras que el 84% refiere todo lo contrario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

48 de 80

9.5.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general el servicio recibido en la Casa de Justicia es evaluado como excelente en un 52%, bueno en un 32%, y bueno en un 8%; por otra parte, el 8% evalúa este ítem como regular y deficiente; en otros términos, el 8% tiene un aspecto desfavorable respecto a las expectativas de servicio y el 92% percibe de manera positiva el servicio brindado por la Casa de Justicia.

9.5.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo nueve de ellos respondieron lo siguiente:



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

49 de 80

-“Consideran que sería importante mejorar las instalaciones de las oficinas de la Casa de Justicia.

-Refieren que el personal debería estar más dispuesto y ser más calificado en cuanto a leyes, porque muchas veces las dudas no son resueltas, además no se determina el tiempo para la resolución del caso.

-Sostienen que se debe realizar Solicitud de documentos pertinentes al caso según su necesidad y se debe brindar una atención oportuna de acuerdo a la hora citada

- Un comentario positivo felicita al Doctor David Aguirre por el servicio prestado

- Se sugiere tener más personal disponible para atender los diferentes casos

- Un usuario cree que la atención al cliente es regular y no explican que se va hacer ni los procedimientos que se van a realizar

- Se sugiere que los profesionales se apropien más de los casos y se hagan los respectivos seguimientos

- Refieren que se preste más atención cuando diligencia un documento en computador puesto que al utilizar la misma plantilla el documento se recibe con errores

- Se comenta que se observa falta de educación en el saludo del personal de las oficinas a las personas que acuden al servicio y que además el corrillo que hacen en la recepción no es agradable”.

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 88%



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

50 de 80

9.6 SISBEN

9.6.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Con respecto al anterior gráfico, se puede concluir que el 62% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de SISBEN como buenos, el 15% los valora como muy buenos, mientras que un 23% los evalúa como regulares siendo un porcentaje desfavorable en lo que concierne a esta categoría, por otro lado, se observa que el 77% de las personas encuestadas perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva.

9.6.2 Duración de la Atención



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

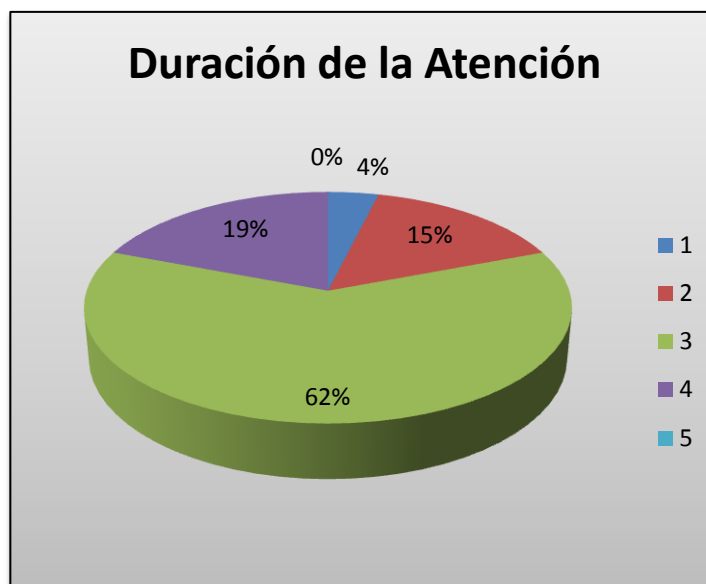
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

51 de 80

Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en el SISBEN, la duración de la atención es buena en un 62%, el 15% considera que es muy buena y el 4% calificó este aspecto como excelente, por otro lado, un 19% cree que la atención es regular siendo una percepción negativa, mientras que un 81% percibe la duración de la atención de manera favorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

52 de 80

9.6.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que son buenas en un 50%, muy buenas en un 38% y excelentes en un 4%, en consecuencia, en un 92% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amable, respetuosa y dispuestos a colaborarles en sus necesidades; sin embargo, se evaluó en un 8% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

53 de 80

9.6.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, el 54% responde que son buenos, el 31% contesta que los horarios de atención al público son muy buenos y el 15% responde que son regulares, por lo tanto un 85% responde de manera favorable a este ítem; mientras que el 15% percibe como regulares los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje desfavorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

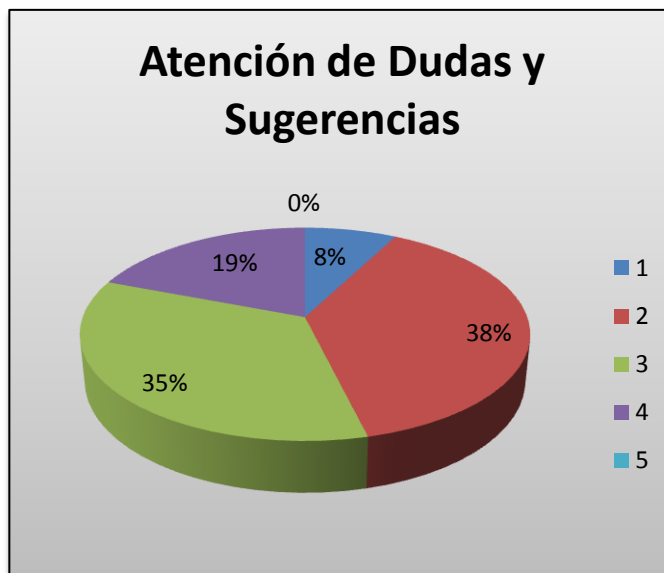
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

54 de 80

9.6.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 35% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como bueno la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 38% responde que son muy buenos y el 8% contesta que son excelentes, por lo tanto, un 81% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto el 19% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

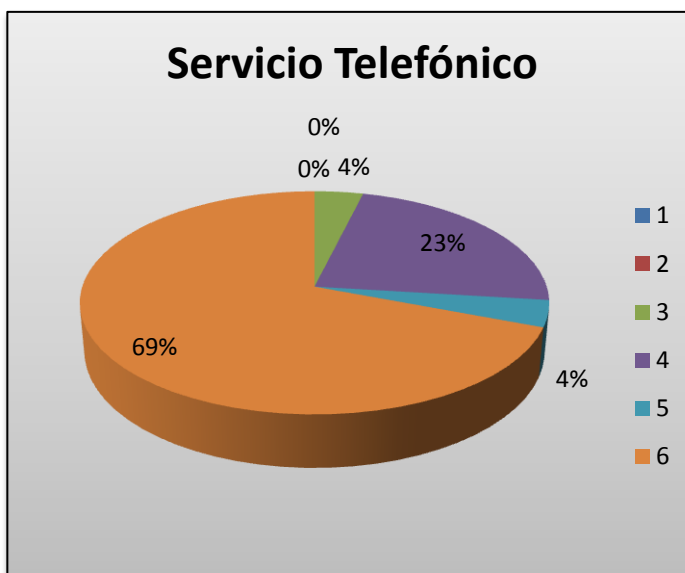
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

55 de 80

9.6.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico, las personas respondieron que no usan este servicio en un 4%, por otro lado, el 96% que han realizado llamadas a la dependencia califican este servicio como deficiente en un 69% y regular en un 23%, de lo que se concluye que 92% tiene una evaluación negativa respecto al servicio telefónico del SISBEN y solo el 4% corresponde a una evaluación buena o favorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

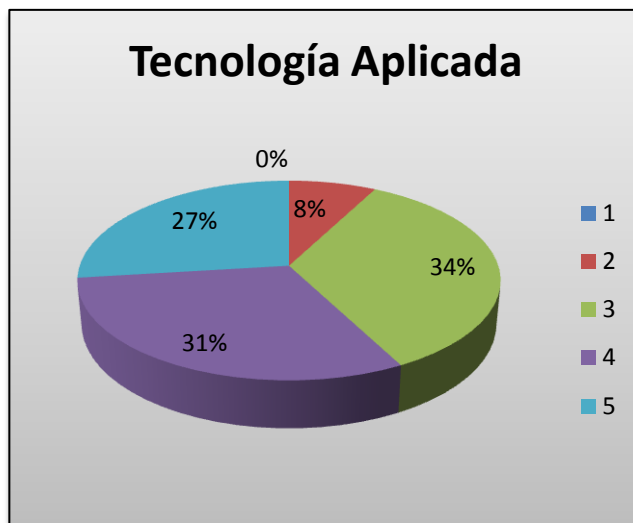
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

56 de 80

9.6.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en el SISBEN, los clientes externos refieren en un porcentaje del 34% como bueno, el 8% como muy bueno, mientras que el 31% refieren que la tecnología de la dependencia es regular y el 27% cree que es deficiente. Como resultado, se obtiene que el 43% tienen una percepción favorable y el 57% es desfavorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

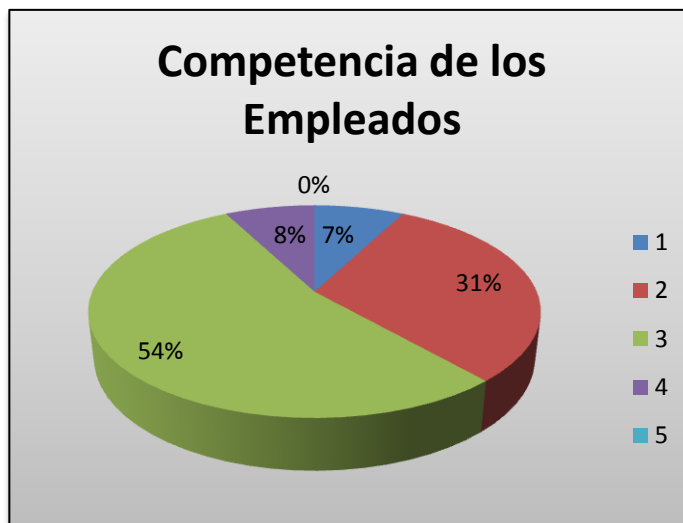
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

57 de 80

9.6.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Las personas encuestadas calificaron la competencia de los empleados en el SISBEN en un porcentaje del 54% como buena, de muy buena estimaron en un porcentaje del 31%, y de excelente en un porcentaje del 7%; no obstante, el 8% refiere que la competencia de los empleados es regular. Por esta razón, se identifica que un 92% de la población encuestada tiene una percepción favorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes, mientras que el 8% refiere lo contrario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

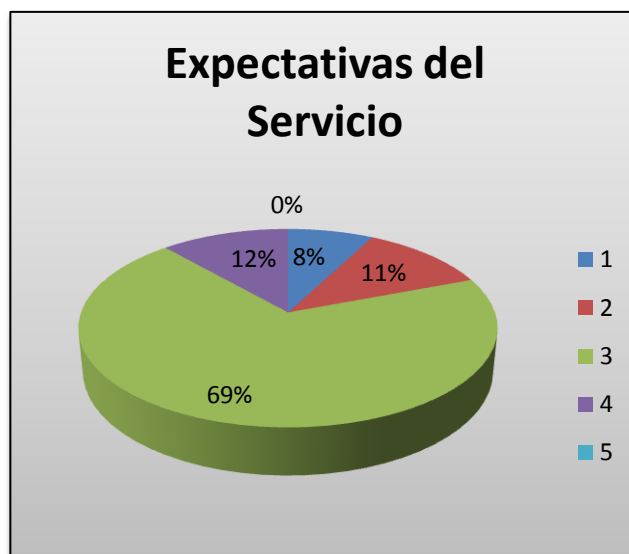
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

58 de 80

9.6.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general el servicio recibido en el SISBEN es evaluado como bueno en un 69%, muy bueno en un 11%, y excelente en un 8%; por otra parte, el 12% evalúa este ítem como regular; en otros términos, el 12% tiene un aspecto desfavorable respecto a las expectativas de servicio y el 88% percibe de manera positiva el servicio brindado por la dependencia.

9.6.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo dos de ellos respondieron lo siguiente:

-Se comenta que hacen falta los turnos electrónicos



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

59 de 80

-Se refiere que el servicio telefónico es malo

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 75%

9.7 Secretaría de Salud

9.7.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior gráfico, se puede concluir que el 46% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Secretaría de Salud como buenos, el 35% los valora como muy buenos, el 11% los evalúa como excelentes y un 8% como regulares. Es decir, que el 92% perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera positiva mientras que el 8% asegura que este aspecto debe mejorar.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

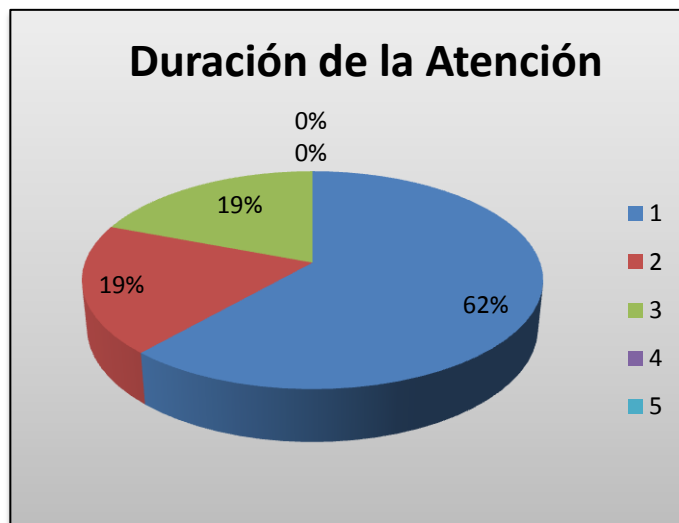
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

60 de 80

9.7.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en la Secretaría de Salud, la duración de la atención es excelente en un 62%, el 19% calificó este aspecto como muy buena y bueno; en otros términos se valora de manera positiva este ítem.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

61 de 80

9.7.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que son excelentes en un 50%, muy buenas en un 34% y 8% se estimaron como buena, en consecuencia, en un 92% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amable, respetuosa y dispuestos a colaborarles en sus necesidades; sin embargo, se evaluó en un 8% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

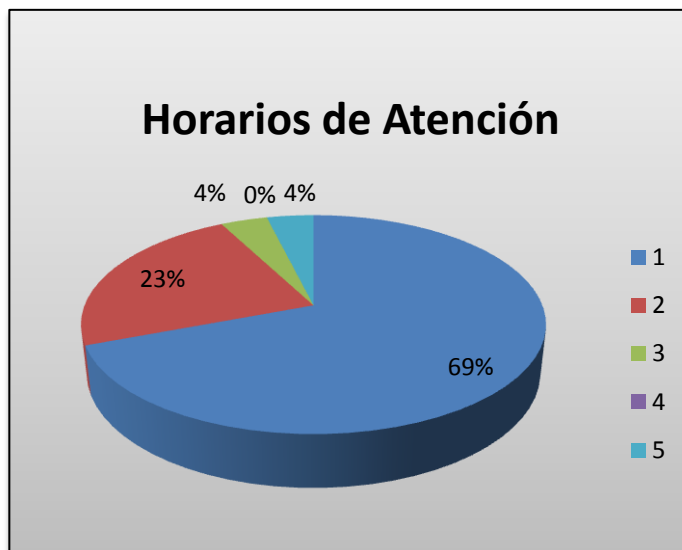
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

62 de 80

9.7.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

A la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, el 69% responde que son excelentes, el 23% contesta que los horarios de atención al público son muy buenos y el 4% responde que son buenos, por lo tanto un 96% responde de manera favorable a este ítem; por otro lado, el 4% percibe como deficientes los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje de desfavorabilidad.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

63 de 80

9.7.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Del anterior esquema el 58% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como excelente la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 31% responde que son muy buenos y el 7% contesta que son buenos, por lo tanto, un 96% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto el 4% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

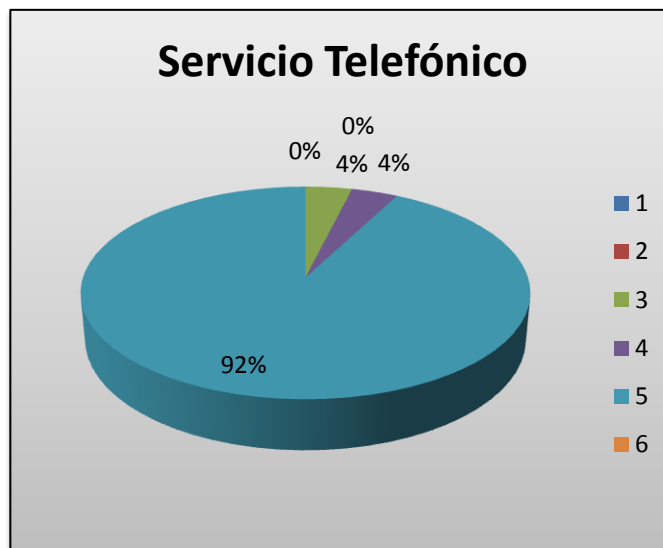
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

64 de 80

9.7.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas respondieron que no usan este servicio en un 92%, por otro lado, el 4% que han realizado llamadas a la dependencia califican este servicio como regular en un 4% y deficiente en un 4%, de lo que se concluye que 50% tiene una evaluación negativa respecto al servicio telefónico de la Secretaría de Salud y solo el 50% corresponde a una evaluación buna o favorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

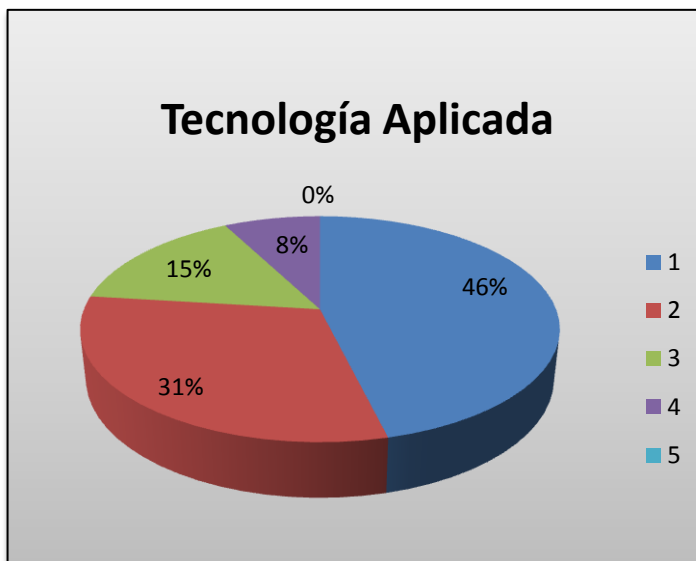
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

65 de 80

9.7.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al indagar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Secretaría de Salud, los clientes externos refieren en un porcentaje del 46% como excelente, el 31% como muy buena, y como bueno en un 15%; mientras que el 8% refieren que la tecnología de la dependencia esta regular. Como resultado, se obtiene que el 92% tienen una percepción favorable y el 8% es desfavorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

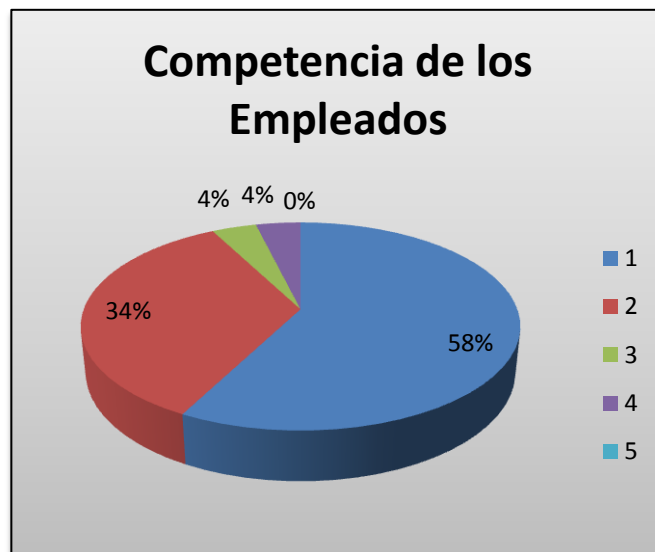
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

66 de 80

9.7.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

De excelentes calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Secretaría de Salud en un porcentaje del 58%; de muy buena estimaron en un porcentaje del 34%, y de bueno en un 4%; no obstante, el 4% refiere que la competencia de los empleados es regular y el 96% refiere una opinión favorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

67 de 80

9.7.9 Expectativas del Servicio



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En general el servicio recibido en la Secretaría de Salud es evaluado como excelente en un 46%, muy bueno en un 35%, y bueno en un 15%; por otra parte, el 4% evalúa este ítem como regular; en otros términos, el 4% tiene una percepción desfavorable respecto a las expectativas de servicio y el 96% percibe de manera positiva el servicio brindado por la dependencia.

9.7.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo un usuario respondió lo siguiente: "Es muy bueno que se realice este tipo de encuestas



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

68 de 80

para mejorar el servicio".

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 90%

9.8 Secretaría de Educación

9.8.1 Instalaciones y Recursos



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Se puede concluir desde esta gráfica que el 50% de la población encuestada evalúa las instalaciones y recursos de la Secretaría de Educación como regulares, y el 23% califica este ítem como deficientes; por otro lado, el 4% estima que son excelente, 19% como buenos y el 4% los valora como muy buenos. Es decir, que el 73% perciben las instalaciones y recursos de la dependencia de manera desfavorable, por el contrario, el 27% califica este ítem de manera positiva.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

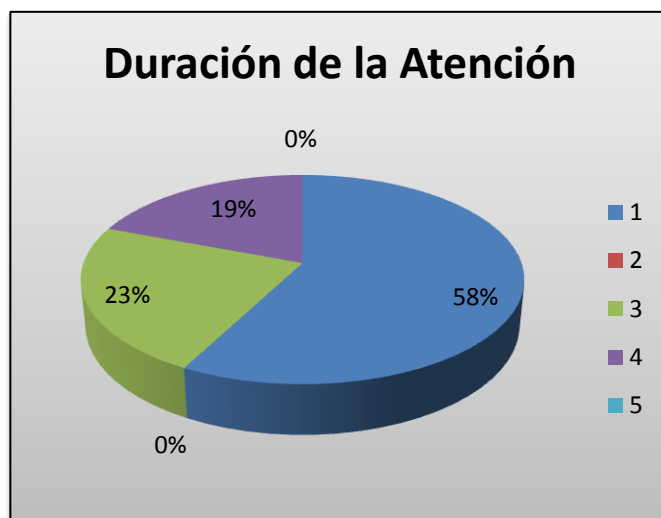
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

69 de 80

9.8.2 Duración de la Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Sobre la efectividad y oportunidad de la atención, los encuestados respondieron que en la Secretaría de Educación, la duración de la atención es excelente en un 58%, el 23% calificó este aspecto como bueno, en otra instancia, el 19% cree que la atención es regular siendo una percepción negativa, mientras que un 81% percibe la duración de la atención de manera favorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

70 de 80

9.8.3 Atención en las Oficinas



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

En cuanto a la atención brindada en las oficinas, las personas encuestadas respondieron que son excelentes en un 58%, además calificaron de buenas en un 31% y de muy buenas en un 4%, en consecuencia, en un 93% es favorable la percepción sobre la atención en las oficinas por parte del personal como amable, respetuosa y dispuestos a colaborarles en sus necesidades; sin embargo, se evaluó en un 7% este aspecto como desfavorable, calificándolo como regular.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

71 de 80

9.8.4 Horarios de Atención



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al contestar la pregunta: ¿Los horarios de atención al público son puntuales, adecuados y respetados?, se obtuvieron los siguientes resultados: el 65% responde que son buenos, el 23% contesta que los horarios de atención al público son excelentes, por lo tanto un 88% responde de manera favorable a este ítem; por otro lado, el 12% percibe como regulares los horarios brindados a la comunidad, siendo un porcentaje desfavorable.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

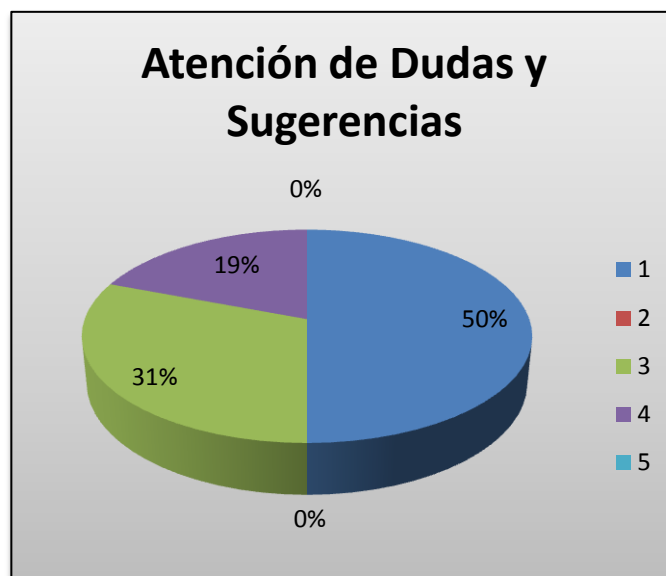
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

72 de 80

9.8.5 Atención de Dudas y Sugerencias



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

El 50% de las personas a quienes se aplicó la encuesta evaluó como excelente la atención a dudas y sugerencias en la dependencia, el 31% responde que es bueno y el 19% contesta que es regular, por lo tanto, un 81% responde de manera favorable en esta categoría; en otro aspecto el 19% percibe como regular o desfavorable la atención a dudas y sugerencias.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

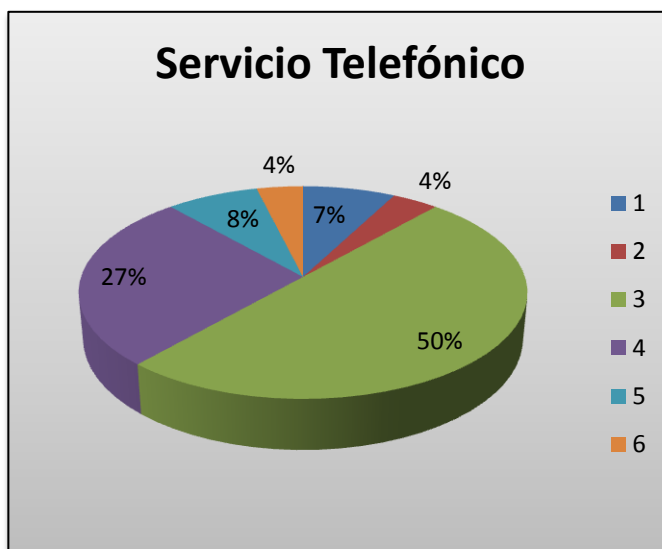
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

73 de 80

9.8.6 Servicio Telefónico



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. No Aplica
6. Deficiente

En lo que respecta al servicio amable, puntual y eficiente en el servicio telefónico las personas respondieron que no usan este servicio en un 4%, por otro lado, el 96% que han realizado llamadas a la dependencia califican este servicio como bueno en un 50%, un 7% como excelente, un 4% como muy bueno, por otra parte, se estima regular el servicio en un 27% y deficiente en un porcentaje de 8%, de lo que se concluye que 35% tiene una evaluación negativa respecto al servicio telefónico de la Secretaría de Educación y solo el 69% corresponde a una evaluación favorable respecto a este servicio.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

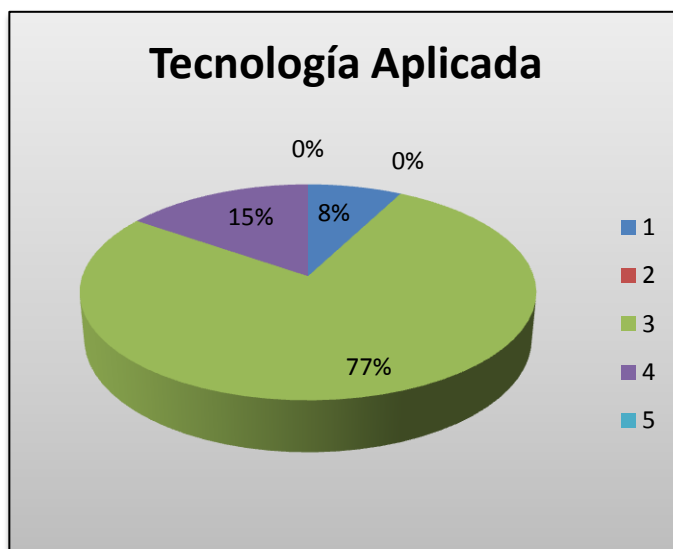
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

74 de 80

9.8.7 Tecnología Aplicada



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

Al indagar sobre la percepción de la tecnología adecuada y el material necesario para llevar a cabo el servicio en la Secretaría de Educación, los clientes externos refieren en un porcentaje del 77% como buenas y el 8% como excelentes, mientras que el 15% refieren que la tecnología de la dependencia esta regular. Como resultado, se obtiene que el 85% tienen una percepción favorable y el 15% es desfavorable en lo que concierne a la tecnología y los materiales necesarios de la dependencia.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

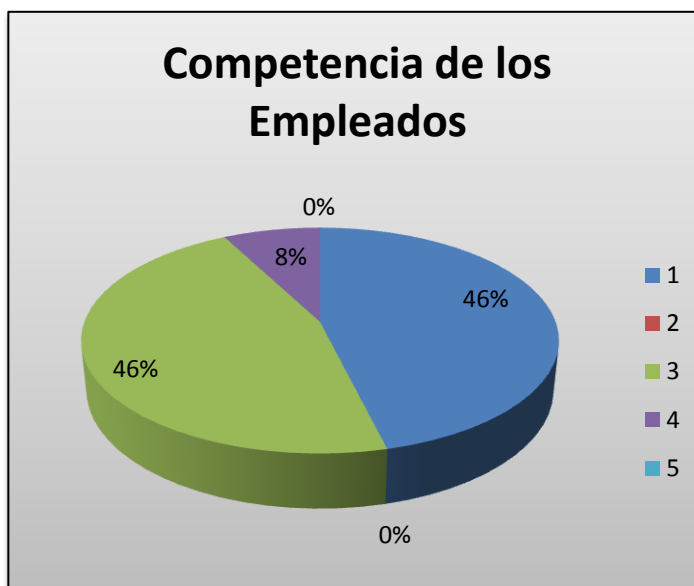
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

75 de 80

9.8.8 Competencia de los Empleados



1. Excelente
2. Muy bueno
3. Bueno
4. Regular
5. Deficiente

De Buena calificaron las personas encuestadas la competencia de los empleados en la Secretaría de Educación en un porcentaje del 46%; de excelente estimaron en un porcentaje del 46%, y de regular en un 8% siendo una percepción desfavorable sobre el tema, por otro lado, se identifica que 92% de la población encuestada tiene una percepción favorable en cuanto a que el personal sea competente para resolver sus inquietudes.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

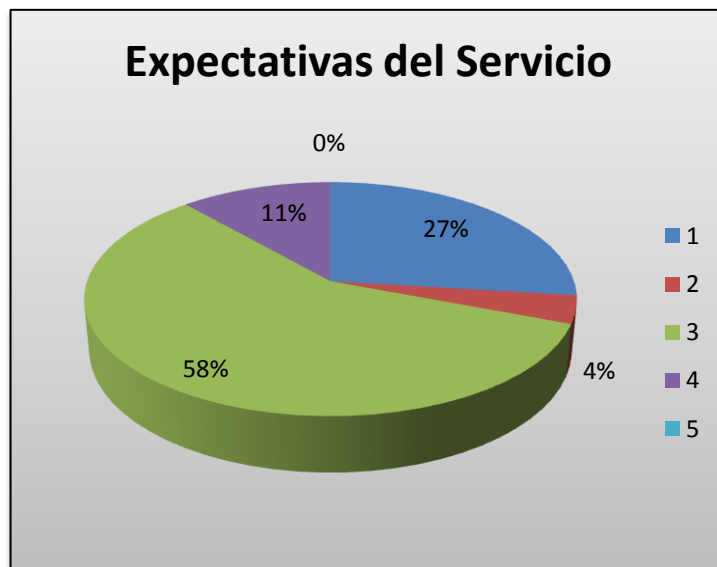
CODIGO

El-F-005

PÁGINA

76 de 80

9.8.9 Expectativas del Servicio



6. Excelente
7. Muy bueno
8. Bueno
9. Regular
10. Deficiente

En general el servicio recibido en la Secretaría de Educación es evaluado como bueno en un 58%, muy bueno en un 4%, y excelente en un 27%; por otra parte, el 11% evalúa este ítem como regular; en otros términos siendo un aspecto desfavorable respecto a las expectativas de servicio y el 89% percibe de manera positiva el servicio brindado por la dependencia.

9.8.10 Comentarios o sugerencias

En lo que concierne a comentarios o sugerencias realizadas por el cliente externo cuatro de ellos respondieron lo siguiente:



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

77 de 80

- "Se sugiere mejorar las instalaciones
- Se sugiere contestar las líneas telefónicas
- Se comenta que hay dificultad para acceder a las oficinas porque algunos no pueden subir escaleras fácilmente
- Se sugiere mayor rapidez en las respuestas a las instituciones".

Nivel de Satisfacción en esta Dependencia: 78%

De acuerdo a los anteriores datos recolectados con el instrumento de medición, se identifica los siguientes resultados generales del nivel de satisfacción del cliente externo en las dependencias auditadas y de la Administración Municipal en general:

DEPENDENCIA	NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EXTERNO
Secretaría de Hacienda	83%
Punto de Atención a Víctimas	97%
Secretaría de Tránsito y Transporte	89%
Secretaría de Bienestar Social	98%
Casa de Justicia	88%
SISBEN	75%
Secretaría de Salud	90%
Secretaría de Educación	78%
Total Administración Municipal	87%

Finalmente, los datos anteriores forman parte de los productos que se desarrollaron en la Auditoría Interna de gestión N° 015/16, 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, 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.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

78 de 80

10. HALLAZGOS(no conformidades)

11. FORTALEZAS

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 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 vanamente a la dependencia.
- Es relevante socializar los diferentes medios de contacto que tiene la



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

79 de 80

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.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE

NOMBRE DEL FORMATO

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA

VIGENCIA

01-Ago-14

VERSIÓN

01

CODIGO

El-F-005

PÁGINA

80 de 80

ELABORADO POR:

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

MIGUEL ORTIZ PACHON

Contratista Oficina Control Interno

LINA GUERRERO MEJIA

Contratista Oficina Control Interno

REVISADO POR:

JAIME SANTACRUZ SANTACRUZ

Jefe Oficina de Control Interno