

# **CONTROL INTERNO**

**ALCALDIA MUNICIPAL  
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

**EVALUACION a AGOSTO- 2013**

**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011  
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

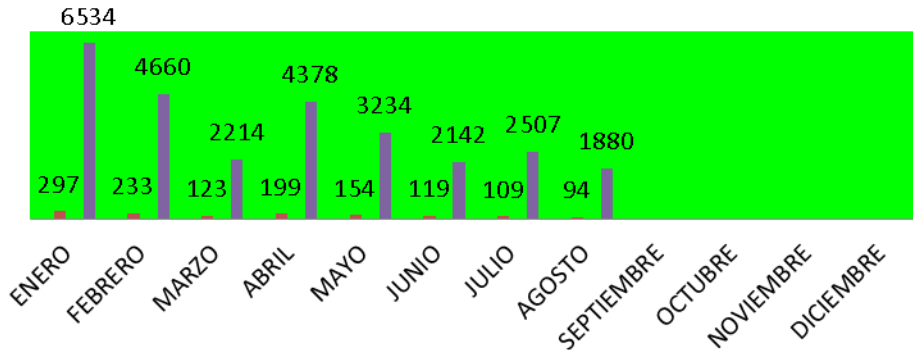
- **SIAU**
- **Servicio de Atención al Usuario**
- **Buzón Sugerencias - Encuestas**

**Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”**

# PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

## ASISTENCIAS - AGOSTO - 2013

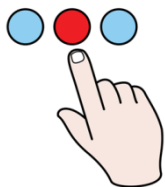
■ visitantes diarios ■ promedio visitantes mensual



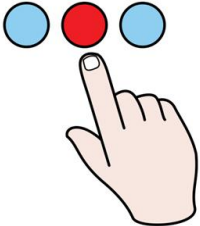
AÑO 2013		
MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL
ENERO	297	6534
FEBRERO	233	4660
MARZO	123	2214
ABRIL	199	4378
MAYO	154	3234
JUNIO	119	2142
JULIO	109	2507
<b>AGOSTO</b>	<b>94</b>	<b>1880</b>
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	1328	27549

Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

# BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS AGOSTO DE 2013



CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2013 MES AGOSTO																
	DESPACHO ALCALDE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE TRANSITO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE DESARROLLO AGOPECUARIO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
AGOSTO 2013																

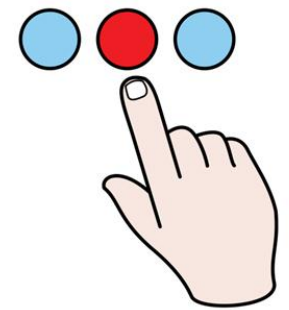


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2013

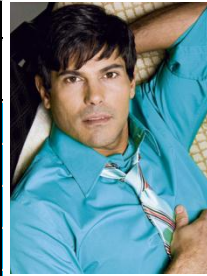
	DESPACHO ALCALDE	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENIDAS POR RESPONSABLES
ENERO 2013												
FEBRERO 2013												
MARZO 2013			SUGERENCIA PARA QUE SE PRESTE MEJOR ATENCION SOBRE TODO A PERSONAS DEL CASO (COMPARSA DE FAMILIA)									
ABRIL 2013							QUEJOSA ASSEGURA QUE NO HAY ATENCION CLARA Y QUE SI LA TIENE SE DESPACHA ALCALDE A PLANEACION Y HACIENDA. SOLICITA MEJORAR LA COMUNICACION INTERNA Y PRESTAR ATENCION A PERSONAS DONDE SE DEFINA SI LA PETICION ES ACEPTADA O RECHAZADA PERO QUE NO LA PONGAN A VOTAR. (MARQUELUCERO FIGUEROA)					
MAYO 2013												
JUNIO 2013	SOLICITAN QUE PERSONERIA MUNICIPAL TENGA UNA OFICINA APARTE DE LA ALCALDIA POR ESPACIO INCOMODO (ANONIMO)											
JUNIO 2013	PIDEN QUE SE CAMBIE A UN FUNCIONARIO (DESPACHO JURIDICO) PORQUE CONSIDERAN QUE NO HAY BUENA ATENCION AL PUBLICO (ANONIMO)											
JULIO 2013												
AGOSTO 2013												

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS AGOSTO DE 2013

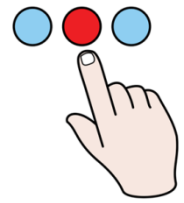


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

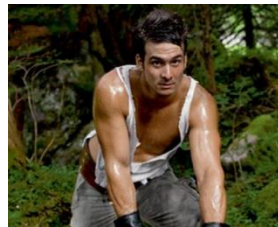
ENCUESTADOS POR GENERO						
AÑO - 2013	MASC.	% aceptacion	FEM	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	50	86.78%	50	87.28%	100	87.03%
FEBRERO	51	79.06%	49	76.31%	100	77.69%
MARZO	63	76.02%	37	77.41%	100	76.72%
ABRIL	64	78.85%	36	78.77%	100	78.81%
MAYO	47	79.41%	53	78.57%	100	78.99%
JUNIO	57	79.57%	43	79.49%	100	79.53%
JULIO	54	75.33%	46	75.08%	100	75.21%
AGOSTO	52	72.66%	48	75.40%	100	74.03%
SEPTIEMBRE					0	0.00%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
<b>total 2013</b>	<b>438</b>	<b>52.31%</b>	<b>362</b>	<b>52.36%</b>	<b>800</b>	<b>52.33%</b>
<b>%</b>	<b>36.5</b>		<b>30.17</b>			



INDICADORES DE PERCEPCION AGOSTO 2013



ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA						
AÑO - 2013	RURAL	% aceptacion	URB.	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	45	85.47%	55	88.31%	100	86.89%
FEBRERO	48	77.52%	52	77.88%	100	77.70%
MARZO	40	73.84%	60	78.33%	100	76.09%
ABRIL	66	78.64%	34	78.78%	100	78.71%
MAYO	53	78.23%	47	79.79%	100	79.01%
JUNIO	46	78.65%	54	80.29%	100	79.47%
JULIO	41	76.39%	59	74.39%	100	75.39%
AGOSTO	35	71.73%	65	72.97%	100	72.35%
SEPTIEMBRE					0	0.00%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
<b>total 2013</b>	<b>374</b>	<b>51.71%</b>	<b>426</b>	<b>52.56%</b>	<b>800</b>	<b>52.13%</b>
<b>%</b>	<b>31.17</b>		<b>35.5</b>			



Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

### MUJERES ENCUESTADAS

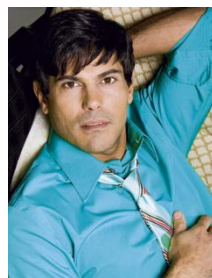
AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION APROBACION	URBANO	PERCEPCION APROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	23	83.07%	27	90.87%	50	86.97%
FEBRERO	20	75.17%	29	77.09%	49	76.13%
MARZO	11	72.40%	26	79.53%	37	75.97%
ABRIL	15	78.81%	21	78.74%	36	78.78%
MAYO	32	77.12%	21	80.78%	53	78.95%
JUNIO	19	79.89%	24	79.17%	43	79.53%
JULIO	21	75.68%	25	74.57%	46	75.13%
AGOSTO	13	73.08%	35	72.14%	48	72.61%
SEPTIEMBRE					0	0.00%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	154	51.27%	208	52.74%	362	52.00%
%	12.833		17.33			



## INDICADORES DE PERCEPCION AGOSTO 2013

### HOMBRES ENCUESTADOS

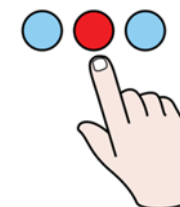
AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION AROBACION	URBANO	PERCEPCION AROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	22	87.98%	28	85.84%	50	86.91%
FEBRERO	28	79.20%	23	78.88%	51	79.04%
MARZO	29	74.38%	34	77.42%	63	75.90%
ABRIL	19	78.76%	45	78.89%	64	78.83%
MAYO	24	80.86%	23	78.73%	47	79.80%
JUNIO	27	77.78%	30	81.19%	57	79.49%
JULIO	20	77.14%	34	74.26%	54	75.70%
AGOSTO	22	70.94%	30	73.93%	52	72.44%
SEPTIEMBRE					0	0.00%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	191	52.25%	247	52.43%	438	52.34%
%	15.92		20.583			



Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

# INDICADORES DE PERCEPCION A AGOSTO 2013

PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD										
AÑO 2013	MENORES 20 AÑOS		20 - 40 AÑOS		41 - 60 AÑOS		MAYORES 60 AÑOS		TOTAL ENCUESTADOS	PERCEPCION APROBACION % GLOBAL
	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION		
ENERO	13	84.61%	56	86.92%	22	86.52%	9	92.46%	100	87.63%
FEBRERO	4	85.71%	58	78.63%	34	75.73%	4	73.21%	100	78.32%
MARZO	2	71.43%	55	78.83%	38	73.21%	5	78.57%	100	75.51%
ABRIL	1	71.43%	67	78.73%	28	79.85%	4	75.00%	100	76.25%
MAYO	2	67.86%	55	79.09%	40	80.09%	3	59.05%	100	71.52%
JUNIO	0	0.00%	54	78.51%	38	80.45%	8	82.14%	100	60.28%
JULIO	10	74.64%	58	76.17%	28	73.85%	4	72.32%	100	74.25%
AGOSTO	8	79.46%	60	70.83%	29	74.01%	3	73.81%	100	74.53%
SEPTIEMBRE									0	0.00%
OCTUBRE									0	0.00%
NOVIEMBRE									0	0.00%
DICIEMBRE									0	0.00%
total-2013	40	44.60%	463	52.31%	257	51.98%	40	50.55%	800	49.86%
%	3		39		21		3		67	

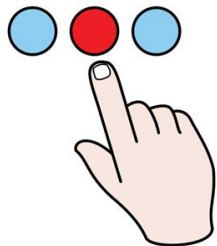


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

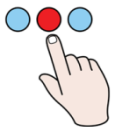
# INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A AGOSTO 2013



AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO
ALMACEN	87.5	78.57	70.00	84.82	85.71	88.10	81.25	72.32
ARCHIVO		98.21	64.29	83.93	70.54	83.33	66.07	63.10
BANCO DE PROYECTOS			75.89	76.79	84.52	76.79	72.32	67.86
BIBLIOTECA			70.24	87.50			79.29	87.50
COMISARIA DE FAMILIA	88.09	83.92	71.43	77.38	69.05	78.57	75.00	66.96
DIRECCION DEPORTES		84.28	83.33	84.52	78.57	84.52	73.21	65.18
DESPACHO ALCALDE	81.12	66.96	83.04	78.57	73.81	75.89	75.00	75.00
DESPACHO JURIDICO	88.39	96.42	78.57	82.14		76.79	69.64	75.00
CASA DE LA CULTURA				76.19	73.21	79.76	71.43	70.54
FAMILIAS EN ACCION	83.92	90.17	85.71	79.46	69.64	78.57	83.93	70.71
GESTION SOCIAL	89.28	74.10	74.29	80.10	83.04	76.79	77.68	72.32
INSPECCION DE POLICIA	92.26	75.00	80.71	74.11	67.86	75.00	75.89	72.32
JEFE DE PERSONAL	89.88	70.53	75.00	80.95	82.14	73.21	83.33	73.81
JEFE PRESUPUESTO	89.28	80.35	75.00	89.29	75.00	85.71		
LUDOTECA	92.85	78.57	86.61	85.71	93.75	84.82	72.32	85.71
PROMOTOR JUNTAS	87.14	83.03	70.24	78.57	86.61	80.36	83.33	74.11
RECAUDO IMPUESTOS	89.73	72.85	88.39	80.00	76.40	84.52	70.54	72.86
SECRETARIA DE AGRICULTURA	83.33	71.42	76.43	77.68	82.14	76.79	75.89	66.67
SECRETARIA DE EDUCACION	86.6	73.80	75.60	78.57	73.21	71.43	75.89	68.75
SECRETARIA DE GOBIERNO	92.85	72.61	77.38	76.19	84.82	78.57	73.57	75.00
SECRETARIA DE HACIENDA	89.88	77.38	70.54	79.76	76.43	86.81	76.19	75.71
SECRETARIA DE PLANEACION	83.57	82.14	82.14	74.11	77.68	72.32	76.19	75.00
SECRETARIA DE SALUD		70.83	75.89	75.00	85.71	87.50	69.64	73.21
SECRETARIA DE TRANSITO	85.71	83.03	74.60	76.53	77.14	77.86	64.29	62.50
SISBEN	81.42	71.42	75.00	82.14	71.43	80.36	75.71	75.00
TESORERIA	82.14	82.14	77.38	77.14	81.43	75.00	92.86	73.81
UNIDAD DE CUENTAS		66.96		76.19	80.36	78.57	78.57	75.00
PERSONERIA				76.79				
CONTADURIA		77.67		71.43		75.00		71.43
ASESORES		76.02	75.00					
VISITANTES GENERAL			85.71		86.43	82.86	80.95	78.57
<b>TOTAL</b>	<b>87.347</b>	<b>78.40</b>	<b>76.98</b>	<b>79.36</b>	<b>78.72</b>	<b>89.03</b>	<b>78.85</b>	<b>78.31</b>



Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

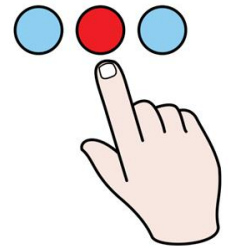
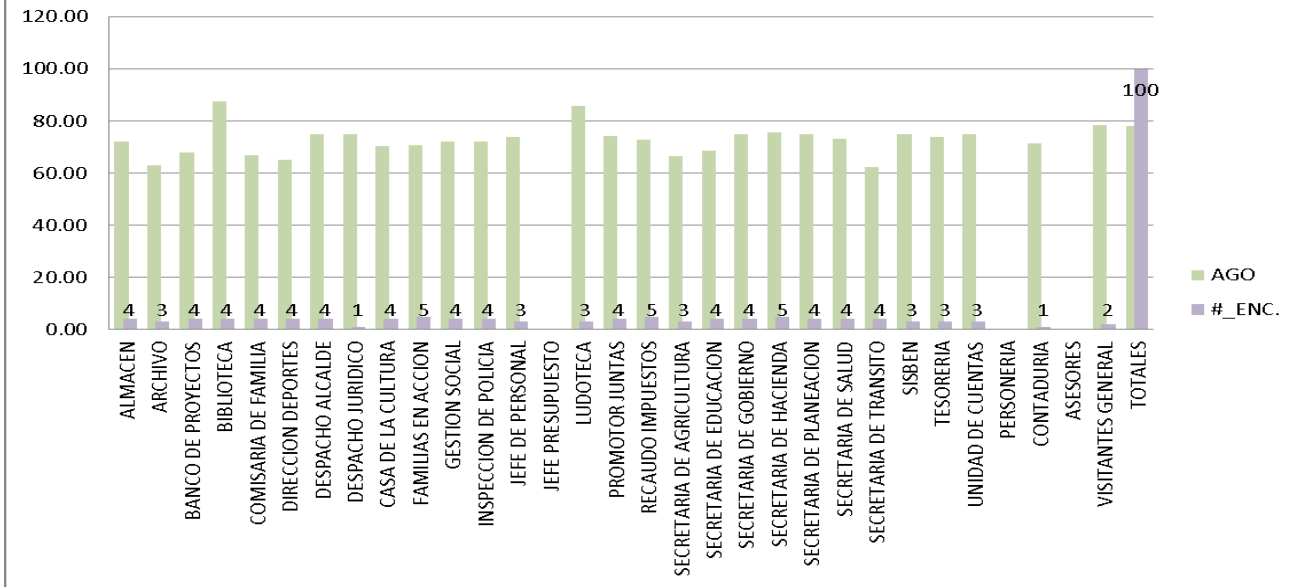




# INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS AGOSTO 2013



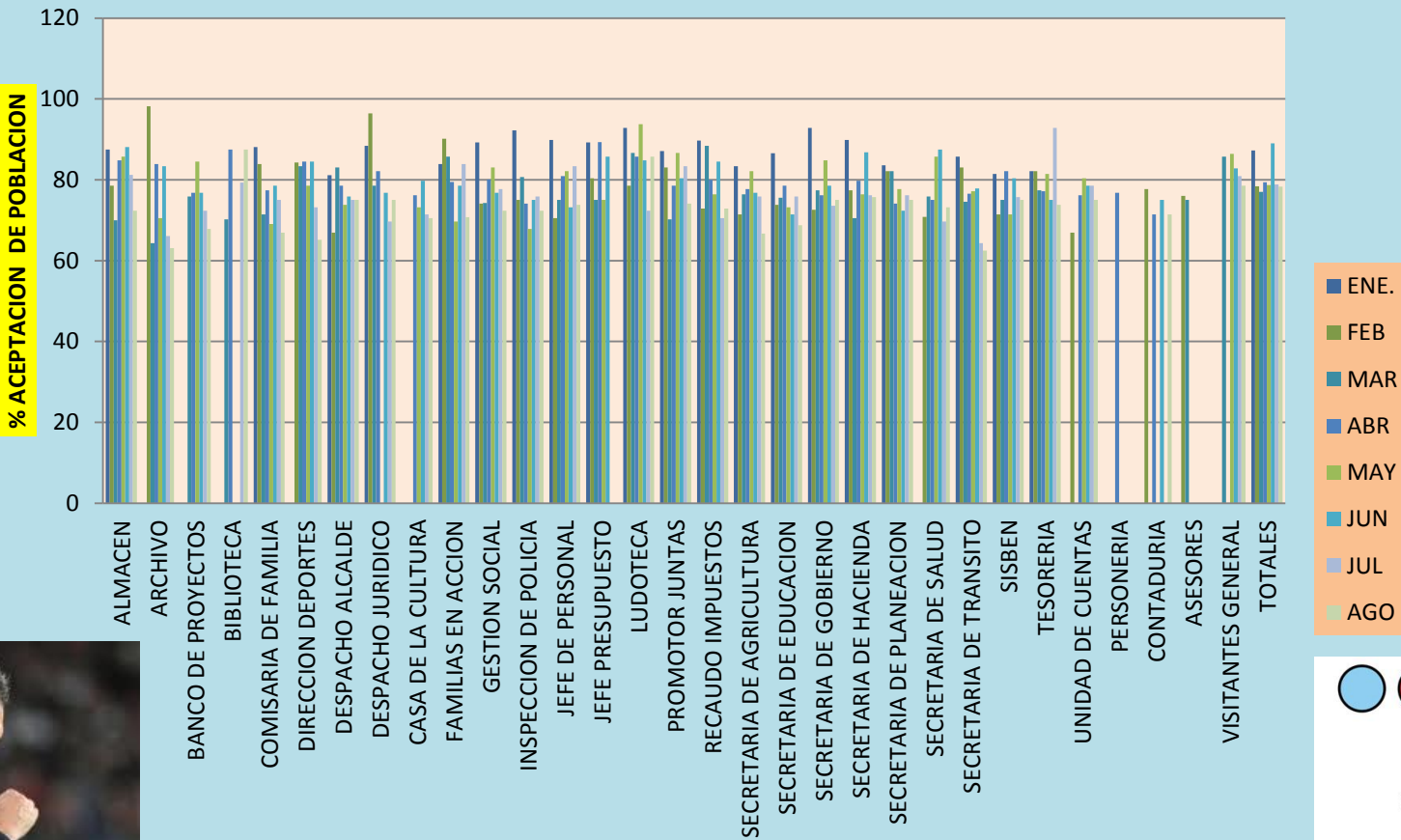
## SATISFACCION DEL USUARIO AGOSTO - 2013



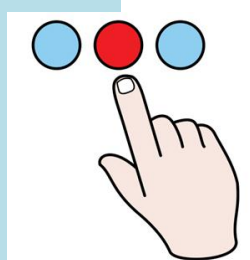
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

# INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A AGOSTO 2013

## SATISFACCION DEL USUARIO - 2013

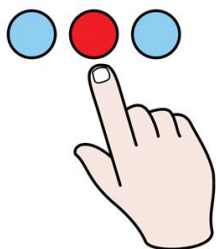
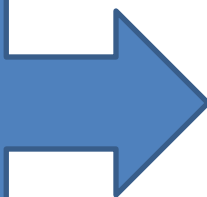


DEPENDENCIAS ALCALDIA V.GUAMUEZ - 2013



Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

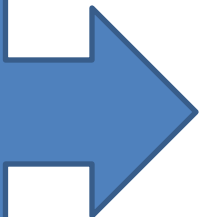
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN AGOSTO 2013



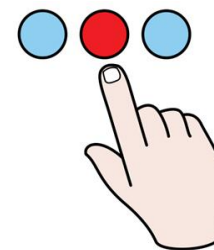
FAVORABILIDAD POR AREAS AGOSTO 2013 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	ALMACEN	4	72.32	<b>73.5</b>
	CONTADOR	1	71.43	
	JEFE DE PRESUPUESTO	0	0.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	72.86	
	SEC. HACIENDA	5	75.71	
	TESORERIA	3	73.81	
	UNIDAD DE CUENTAS	3	75.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>21</b>	<b>63.02</b>	
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	ARCHIVO	3	63.10	<b>70.6</b>
	COMISARIA FAMILIA	4	66.96	
	FAMILIAS EN ACCION	5	70.71	
	GESTION SOCIAL	4	72.32	
	INSPECCION DE POLICIA	4	72.32	
	JEFE DE PERSONAL	3	73.81	
	SECRETARIA GOBIERNO	4	75.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>27</b>	<b>70.60</b>	
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	BIBLIOTECA	4	87.50	<b>75.54</b>
	DIRECCION DEPORTES	4	65.18	
	DIRECCION CULTURA	4	70.54	
	LUDOTECA	3	85.71	
	SECRETARIA EDUCACION	4	68.75	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>19</b>	<b>75.54</b>	

Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN AGOSTO 2013



<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	BANCO DE PROYECTOS	4	67.86	<b>72.99</b>
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	74.11	
	SISBEN	3	75.00	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	75.00	
	TURISMO	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>15</b>	<b>58.39</b>	
<b>SECRETARIA DE AGRICULTURA</b>	OFICINA UNO	0	0.00	<b>66.67</b>
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	66.67	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>3</b>	<b>66.67</b>	
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	<b>73.21</b>
	SECRETARIA DE SALUD	4	73.21	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>4</b>	<b>73.21</b>	

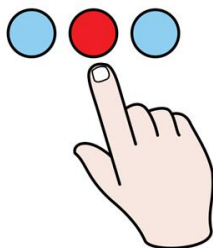


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN AGOSTO 2013



<b>SEC. TRANSITO</b>	SECRETARIA DE TRANSITO	4	62.50	<b>62.5</b>
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>4</b>	<b>62.50</b>	
<b>DESPACHO ALCALDE</b>	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	<b>76.19</b>
	ASESOR FINANCIERO	0		
	ASESOR JURIDICO	1	75.00	
	CONTROL INTERNO			
	DESPACHO ALCALDE	4	75.00	
	VISITANTES GENERAL	2	78.57	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>7</b>	<b>45.71</b>	
<b>TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION</b>		<b>100</b>	<b>64.46</b>	<b>71.40</b>

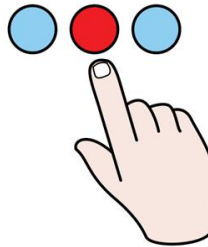
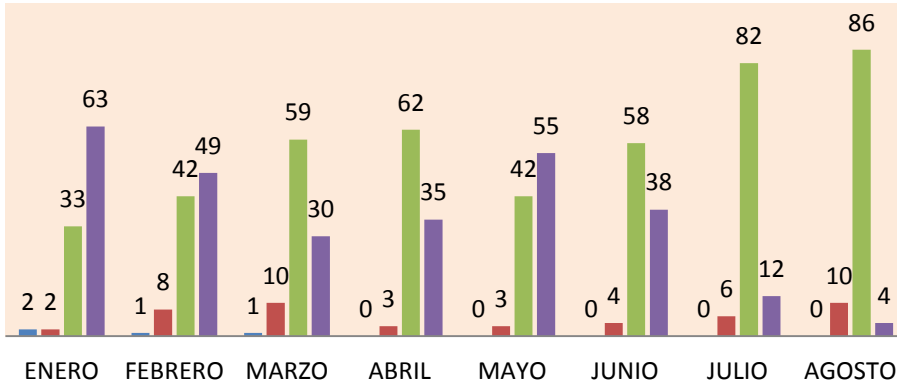


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

**PREGUNTA UNO "SERVICIO"**

**¿Cómo Califica nuestro servicio?**

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



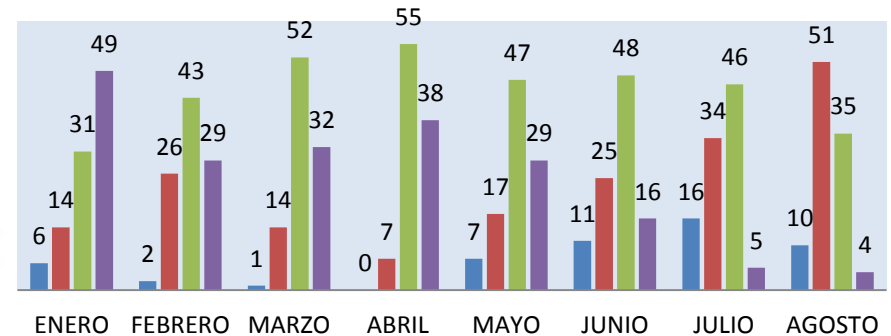
**GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION AGOSTO DE 2013**

**PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"**

**¿Los espacios de atención son adecuados, libres de ruido, ventilados y aseados?**

**¿Los espacios de atención son adecuados, libres de ruido, ventilados y aseados?**

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

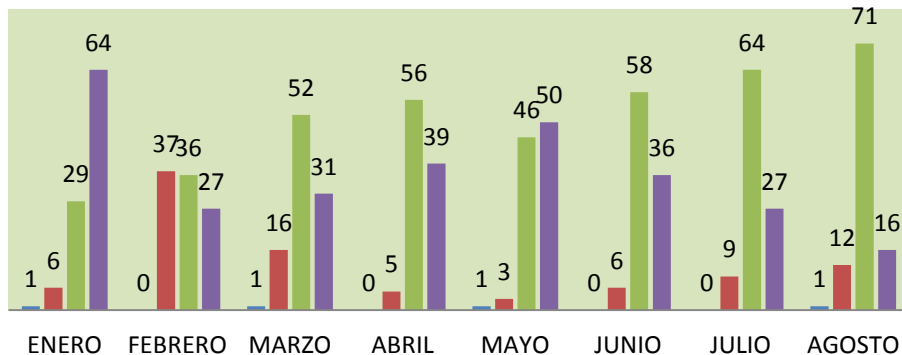


**Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"**

### PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

¿Fue ud atendido a tiempo con personal amable capacitado respetuoso y colaborador?

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

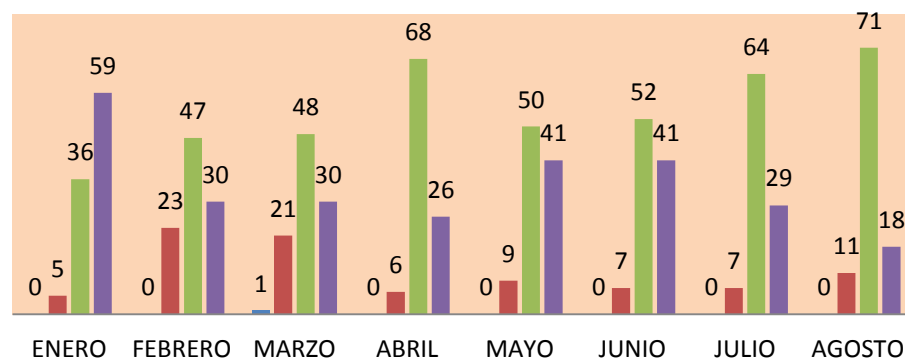


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A AGOSTO DE 2013

### PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

¿Los Horarios de atencion son puntuales y sus turnos son respetados?

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

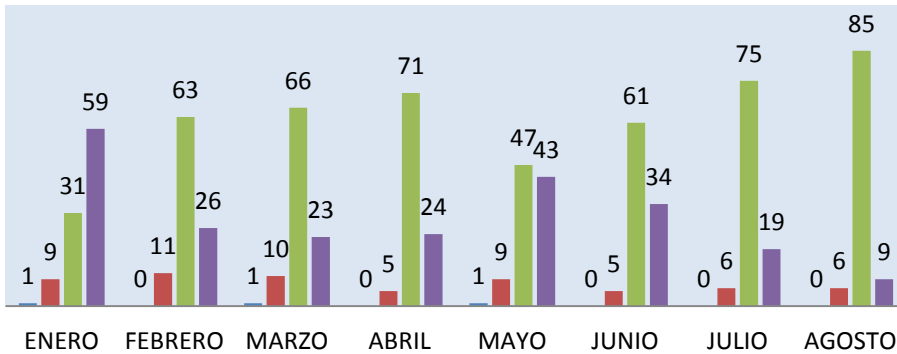


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

**PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"**

**¿Sus dudas observaciones quejas y reclamos son atendidos por la dependencia que ud visito?**

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

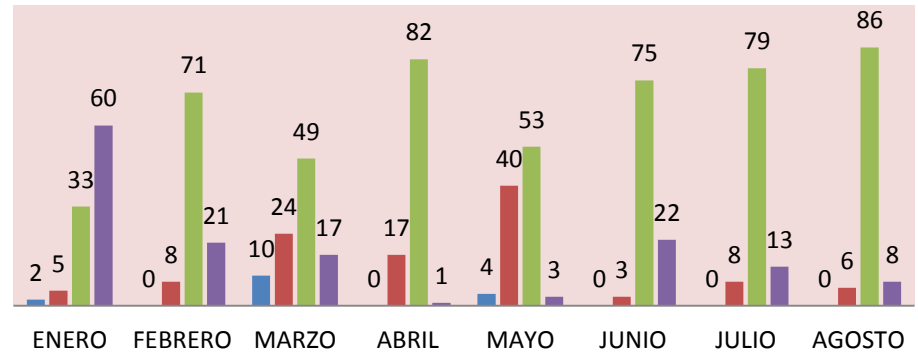


**GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A AGOSTO DE 2013**

**PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"**

**¿Cree ud que se presentan hechos de corrupcion en la dependencia que ud visito?**

■ MUCHA ■ SIEMPRE ■ POCO ■ NADA



**Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"**

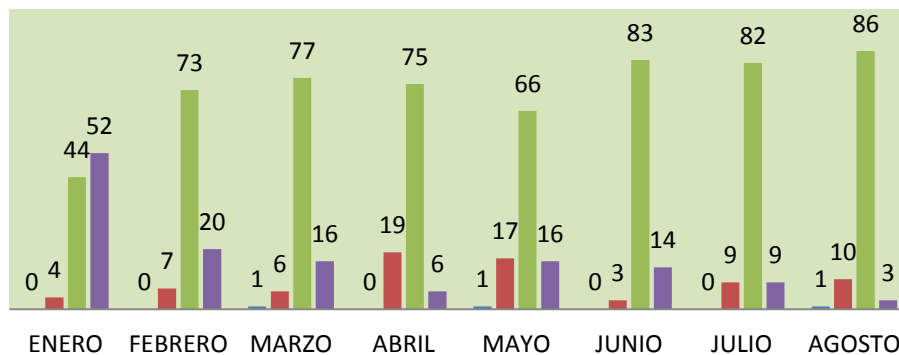


# GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A AGOSTO DE 2013

## PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

¿Cree ud. que la atencion a la poblacion por la Alcaldia seguira siendo...

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

## CONCLUSIONES AGOSTO 2013

El Octavo (8º) mes del año 2013 (20 meses de administración) se presenta un porcentaje sostenido en el concepto de “BUENO” en los siete (7) interrogantes y se ubica entre un 70 y 80% (71.40%)

La población que más acude a las instalaciones de la Alcaldía Municipal se ubica entre los 20 y 60 años de edad. Siendo mínima la asistencia de los de menores de 20 años y mayores de 60 años.

En Agosto de 2013 Por dependencias Biblioteca y Ludoteca presentan una favorabilidad alta de 87.50 % y 85.71% respectivamente mientras las de mas baja favorabilidad son Secretaria de Transito con 62.50% Archivo con 63.10% y Dirección Deportes con 65.18 % de favorabilidad.



**Alcaldía Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”**

## RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al completar 20 meses (de 48 en total) en ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 es necesario seguir teniendo en cuenta los siguientes conceptos para mantenerse en el lugar ocupado en este tiempo:

- **AUTONTROL:** Control realizado por uno mismo. Implica dirigir la mirada hacia nosotros mismos, hacia nuestros comportamientos y actitudes, dejar atrás la tendencia de atribuir a las circunstancias externas, a las demás personas, al destino y al azar las causas de nuestras decisiones, acciones y de los resultados que alcanzamos.
- **AUTOGESTIÓN:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar y aplicar de manera efectiva eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido delegada por la Constitución y la ley.
- **AUTORREGULACIÓN:** Capacidad institucional para reglamentar los asuntos propios de su Función

Gracias....

**GONZALO CORDOBA TAQUEZ**

Jefe de Control Interno

Notas: Encuestas y Buzón de Quejas Responsable LEIDY ALEJANDRA REINOSOS MORALES dependencia Atención al Usuario

ANEXO FORMATO EXEL TABULACION ENCUESTAS

ANEXO FORMATO DE ENCUESTA

**Alcaldía Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”**