

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION a MAYO - 2013

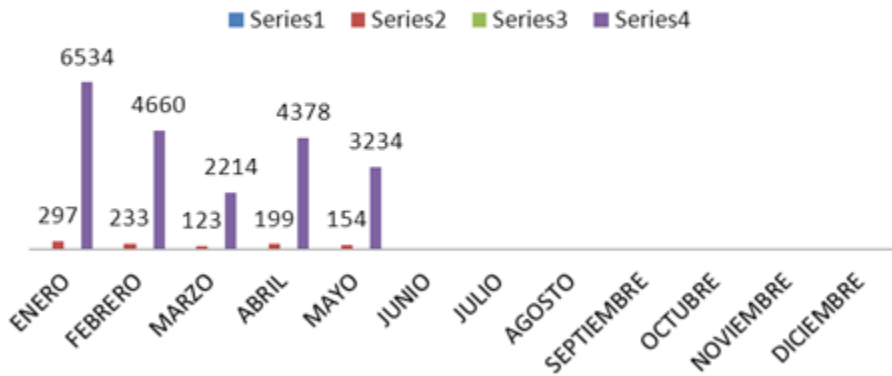
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

- **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 - MAYO - 2013

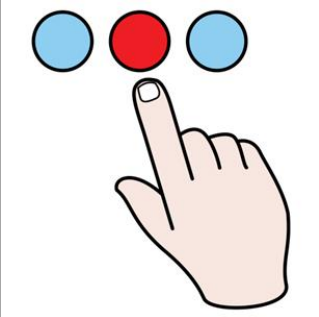


AÑO 2013

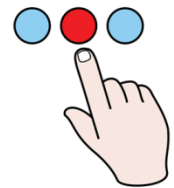
MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL	
ENERO	297	6534	
FEBRERO	233	4660	
MARZO	123	2214	
ABRIL	199	4378	
MAYO	154	3234	
JUNIO			
JULIO			
AGOSTO			
SEPTIEMBRE			
OCTUBRE			
NOVIEMBRE			
DICIEMBRE			
TOTAL PROMEDIOS	852		17786

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

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2013

	DESPACHO ALCALDE	ATENIDOS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENIDOS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENIDOS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENIDOS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENIDOS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENIDOS POR RESPONSABLES
ENERO 2013	BUZON VACIO											
FEBRERO 2013	BUZON VACIO											
MARZO 2013			SUGERENCIA PARA QUE SE PRESTE MEJOR ATENCION SOBRE TODO A PERSONAS DEL CAMPO (COMISARIA DE FAMILIA)									
ABRIL 2013							QUEJOSA ASEGURA QUE NO HAY ATENCION CLARA Y QUE SE LA ENVA DE DESPACHO ALCALDE A PLANEACION Y VICEVERZA, 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 VOLETRAR...(MARILUZ LUCERO FIGUEROA)					
MAYO 2013	BUZON VACIO											

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS A MAYO DE 2013



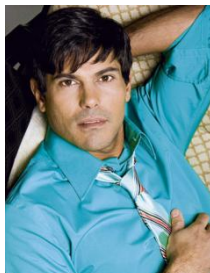
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

ENCUESTADOS POR GENERO

AÑO - 2013	MASC.	% aceptación	FEM	% aceptación	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%



INDICADORES DE PERCEPCION MAYO 2013

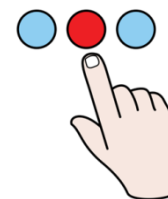


ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA

AÑO - 2013	RURAL	% aceptación	URB.	% aceptación	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%

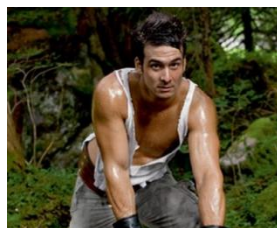
MUJERES ENCUESTADAS

AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION APROBACION	URBANO	PERCEPCION APROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptación
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%



HOMBRES ENCUESTADOS

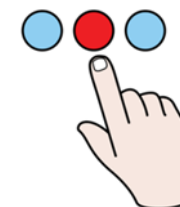
AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION AROBACION	URBANO	PERCEPCION AROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptación
ENERO	22	87.98%	28	85.84%	50	86.91%
FEBRERO	28	79.20%	23	78.88%	51	79.04%
MARZO	29	74.38%	34	77.42%	63	75.90%
ABRIL	19	78.76%	45	78.89%	64	78.83%
MAYO	24	80.86%	23	78.73%	47	79.80%



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

INDICADORES DE PERCEPCION A MAYO 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%
JULIO									0	0.00%
AGOSTO									0	0.00%
SEPTIEMBRE									0	0.00%
OCTUBRE									0	0.00%
NOVIEMBRE									0	0.00%
DICIEMBRE									0	0.00%
total-2013	22	31.75%	291	33.52%	162	32.95%	25	31.52%	500	32.44%
%	2		24		14		2		42	

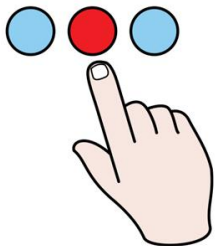


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

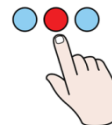
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A MAYO 2013



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

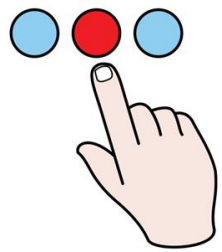
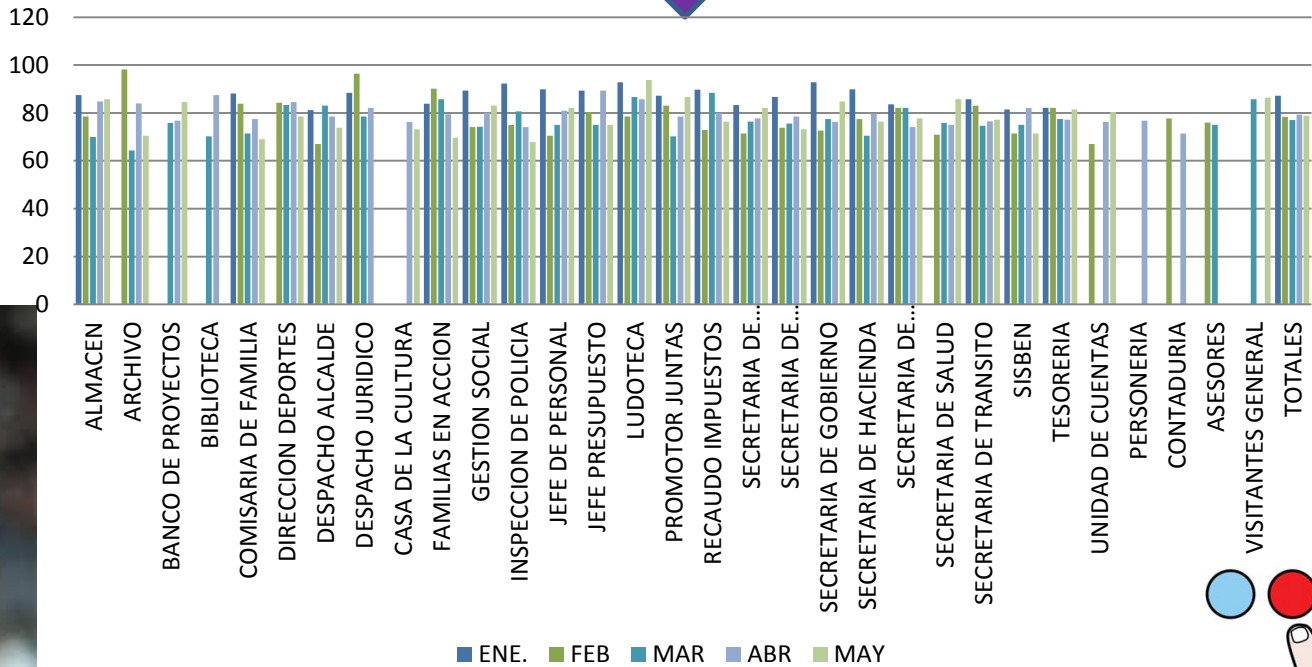


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"



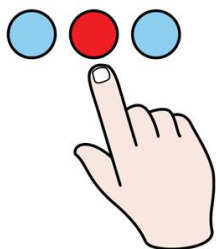
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A MAYO 2013

SATISFACCION A MAYO 2013



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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2013

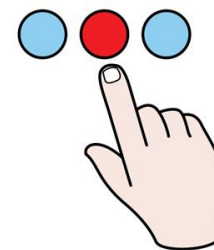


FAVORABILIDAD POR AREAS MAYO 2013 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	3	85.71	79.2
	CONTADOR	0	0.00	
	JEFE DE PRESUPUESTO	4	75.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	76.40	
	SEC. HACIENDA	5	76.43	
	TESORERIA	5	81.43	
	UNIDAD DE CUENTAS	2	80.36	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		24	67.90	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	4	70.54	75.3
	COMISARIA FAMILIA	3	69.05	
	FAMILIAS EN ACCION	4	69.64	
	GESTION SOCIAL	4	83.04	
	INSPECCION DE POLICIA	2	67.86	
	JEFE DE PERSONAL	4	82.14	
	SECRETARIA GOBIERNO	4	84.82	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		25	75.30	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	0	0.00	79.69
	DIRECCION DEPORTES	4	78.57	
	DIRECCION CULTURA	2	73.21	
	LUDOTECA	4	93.75	
	SECRETARIA EDUCACION	4	73.21	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		14	63.75	

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

INDICADOR
DE
PERCEPCION
POR
DEPENDENCIA
S EN MAYO
2013

SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	3	84.52	80.06
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	86.61	
	SISBEN	5	71.43	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	77.68	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		16	64.05	
SECRETARIA DE AGRICULTURA	OFICINA UNO	0	0.00	82.14
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	5	82.14	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	82.14	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	85.71
	SECRETARIA DE SALUD	3	85.71	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		3	85.71	

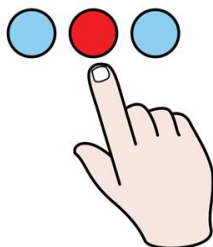


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2013



SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	5	77.14	77.14
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	77.14	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO		0.00	80.12
	ASESOR FINANCIERO	0		
	ASESOR JURIDICO	0	0.00	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	3	73.81	
	VISITANTES GENERAL	5	86.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		8	32.05	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION				79.92



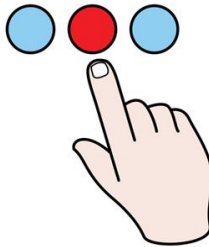
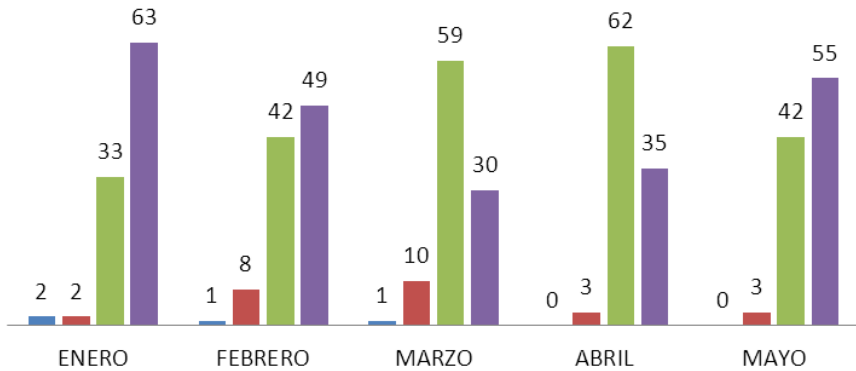
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

¿Cómo Califica nuestro servicio?

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



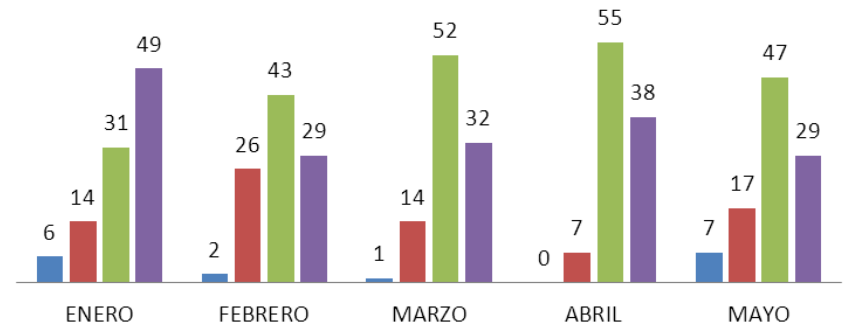
GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION MAYO DE 2013

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

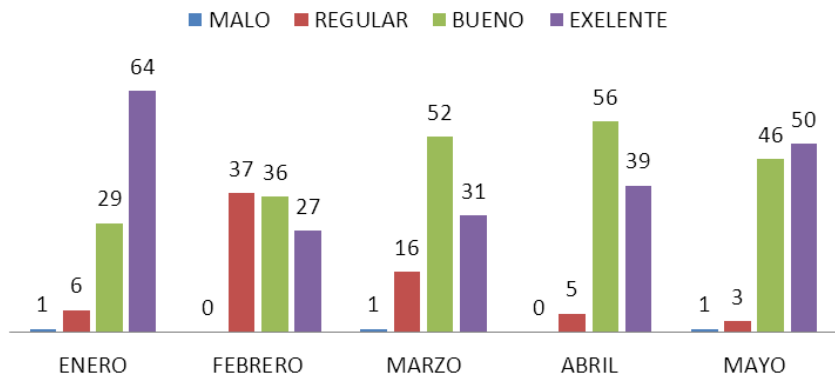


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

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

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

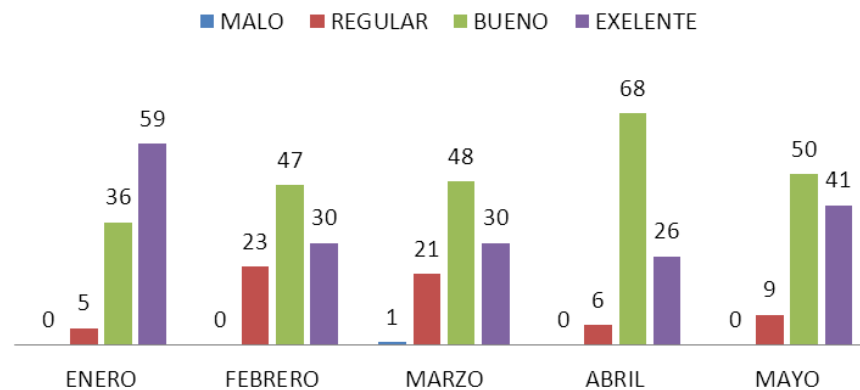


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO DE 2013

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"



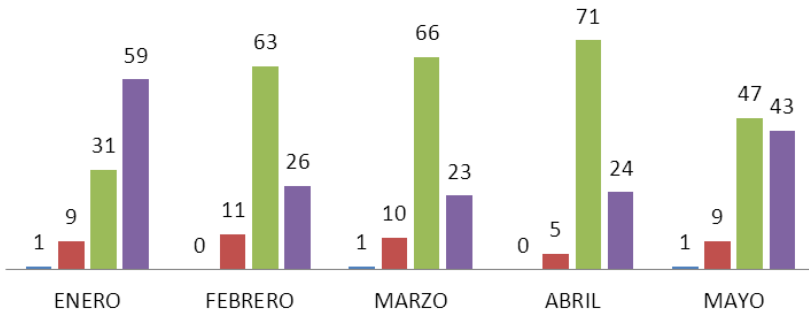
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA CINCO “ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS”

¿Sus dudas observaciones quejas y reclamos son atendidos por la dependencia que Ud. visito?

PREGUNTA CINCO “ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS”

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



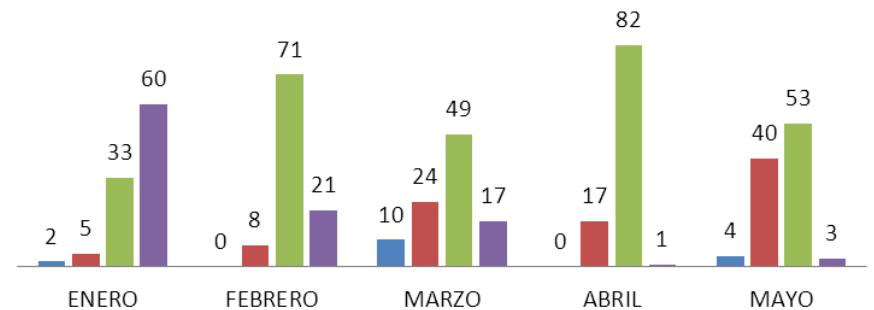
GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO DE 2013

PREGUNTA SEIS “TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD”

¿Cree Ud. que se presentan hechos de corrupción en la dependencia que Ud. visito?

PREGUNTA SEIS “TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD”

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



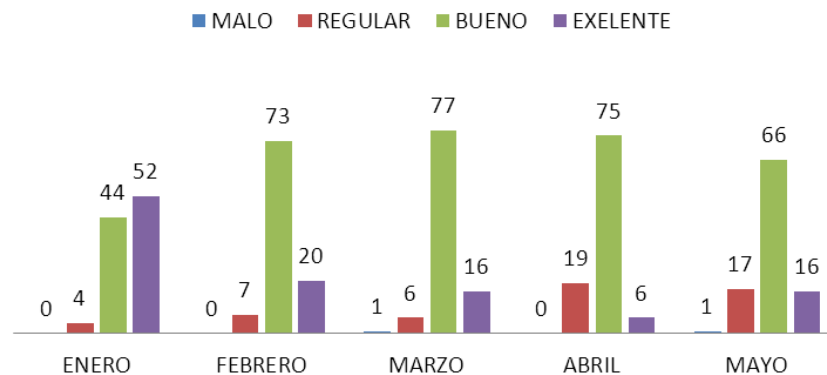
Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO DE 2013

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

¿Cree Ud. que la atención a la población por la Alcaldía

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"



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

CONCLUSIONES MAYO 2013



El cuarto (5º) mes del año presenta un porcentaje sostenido en el concepto de “BUENO” en los siete (7) interrogantes y se ubica entre un 70 y 80% de favorabilidad

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 Mayo de 2013 Por dependencias Ludoteca y Secretaria de Salud presentan una favorabilidad alta de 93.75 % y 85.71% respectivamente mientras las de mas baja favorabilidad son Oficina de Inspección de Policía, 67.86% - Comisaria de Familia 69.05% de favorabilidad.



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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al completar 17 meses 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 el año anterior:

- **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

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