

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A MAYO 2015

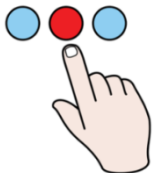
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

- **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

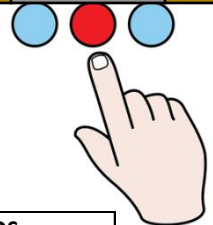
AÑO 2015		
MES	PROMEDIO DIARIO VISITANTES	PROMEDIO MENSUAL VISITANTES
ENERO	305	5490
FEBRERO	307	6140
MARZO	310	6510
ABRIL	303	6060
MAYO	295	5605
TOTAL PROMEDIOS	127	2484



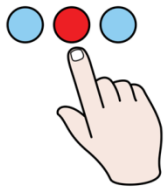
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2015


	DESPACHO ALCALDE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
MAYO	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	



BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS MAYO 2015



ACTA APERTURA BUZON SUGERENCIAS


 REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
 MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
 NIT: 800.102.912-2
Servicio de Atención al Usuario
 ACTA NUMERO: ____ de 2015


El día 25 de 2015 del 2015 siendo las 9:55 (am) / (pm) Se dio apertura al Buzón de Quejas, Peticiones, Sugerencias y reclamos presentados o depositados en la urna durante el presente mes, con la asistencia de las siguientes personas:

PERSONAS	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
REPRESENTANTE PERSONERIA MUNICIPAL	<i>Adriana E. Ceballos</i>	<i>[Firma]</i>
REPRESENTANTE CONCEJO MPAL	<i>Orlando Jhonny Roldán</i>	<i>[Firma]</i>
REPRESENTANTE COMUNIDAD ASISTENTE	<i>Diego García Landón</i>	<i>[Firma]</i>
REPRESENTANTE CONTROL INTERNO	<i>David Carlos Talavera</i>	<i>[Firma]</i>
REPRESENTANTE DEPENDENCIA SIAU	JESSICA GARCIA	JESSICA GARCIA

A la apertura de la Urna se encontró lo siguiente:


Buzo Vacío	<input type="radio"/>	Buzón con notas	<input type="radio"/>
Cantidad de Notas:			
Notas Anónimas cantidad:			
Notas con identificación de quejoso:			

Se aclara a los asistentes por intermedio de funcionario de Atención Al Usuario que las Notas y quejas presentadas por personas con identificación y dirección serán debidamente respondidas y remitidas al quejoso así como también que todas las peticiones sugerencias y reclamos serán socializadas con el Recurso Humano de la Alcaldía Municipal para obtener los correspondientes retroalimentación y mejorar cada día la calidad del servicio prestado por la Alcaldía Municipal a la Comunidad.


JESSICA GARCIA
 Funcionario del SIAU, Alca. Mpal
 Servicio Atención al Usuario
ALCALDIA MUNICIPAL

DIRECCIÓN CALLE 79 N° 5-11 - TELÉFONO - FAX 098 4287 120- LA HORMIGA PUTUMAYO- SI SE PUEDE...
"SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU" QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS"

oficio QUEJAS PETICIONES Y RECLAMOS

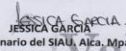
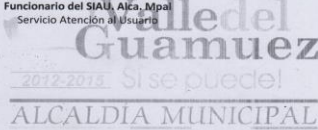

 REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
 MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
 NIT: 800.102.912-2
Servicio de Atención al Usuario
SOBRE QUEJAS DENUNCIAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS MAYO 2015
 La Hormiga Valle del Guamuez Putumayo Mayo 25 de 2015

Señores
 Dra. LUZ DARY POSSO CUABAN
 Secretaria General y de Gobierno
 Dra. CARMEN PARDO
 Jefe de Talento Humano.

El día 25 de Mayo de 2015 a las 09:55 horas, en la Alcaldía Municipal se dio apertura a la urna de quejas sugerencias y reclamos en presencia de la comunidad asistente al palacio Municipal, delegado de Personería Municipal y Concejo Municipal más un representante de la oficina de Control Interno.

La novedad indica que en el presente mes de **MAYO** los usuarios no depositaron en la urna observaciones en relación a quejas, reclamos sugerencia o peticiones

Atentamente,

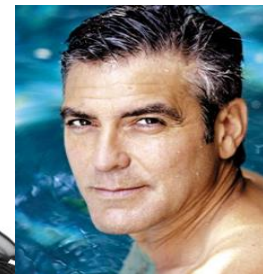

JESSICA GARCIA
 Funcionario del SIAU, Alca. Mpal
 Servicio Atención al Usuario

ALCALDIA MUNICIPAL

C.C... CONTROL ITERNO

DIRECCIÓN CALLE 79 N° 5-11 - TELÉFONO - FAX 098 4287 120- LA HORMIGA PUTUMAYO- SI SE PUEDE...
"SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU" QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS"

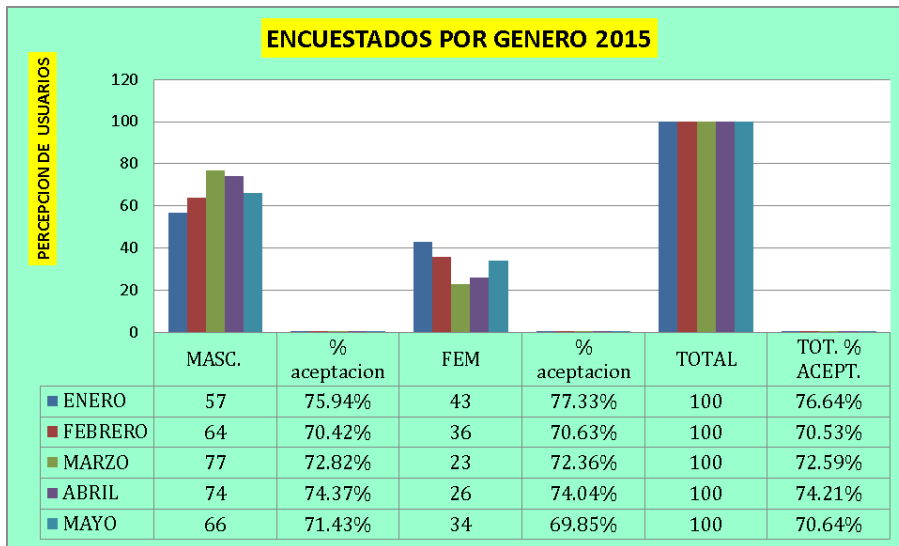
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS ACUMULADAS 2015

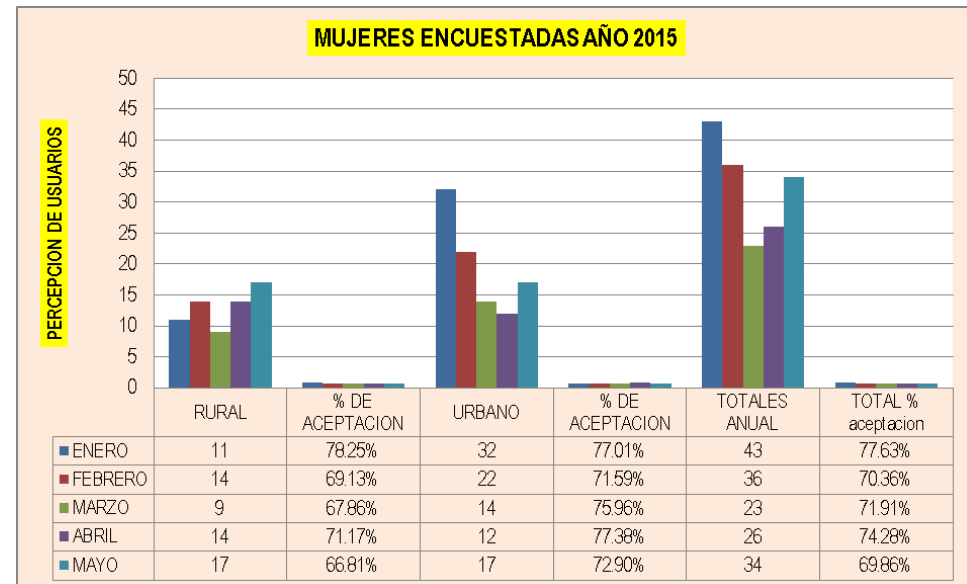
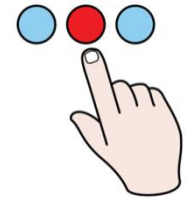


CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2015																
	DESPACHO ALCALDE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
ENERO	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	
FEB	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		UNA QUEJA PRESENTADA CONTRA LA ATENCION DEFICIENTE EN COMISARIA DE FAMILIA POR NO CUMPLIR CITAS PROGRAMADAS CIUDADANA SHIRLEY MEZA ANGULO CEDULA 29360352 CELULAR 3104606403 BARRIO PROGRESO HORMIGA PUTUMAYO		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	
MAR	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	
ABRIL	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	
MAYO	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	

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

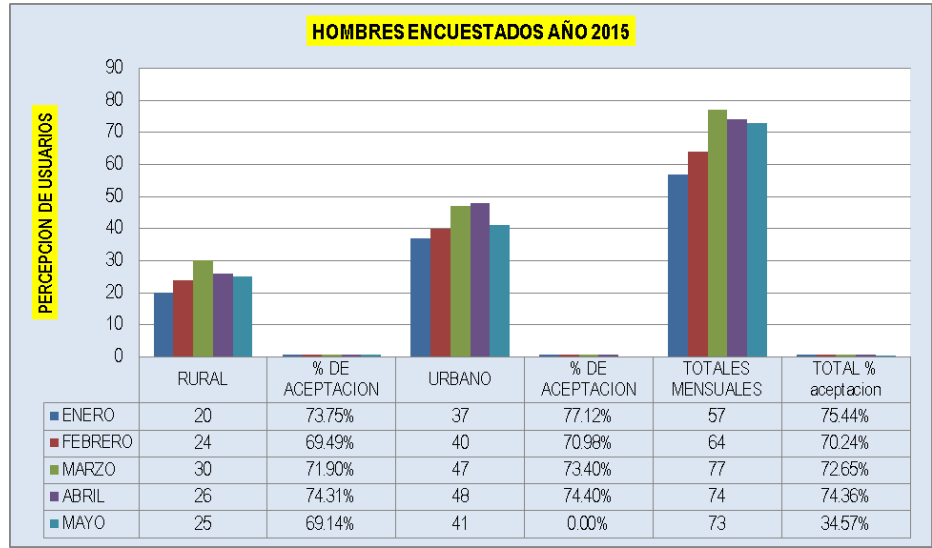
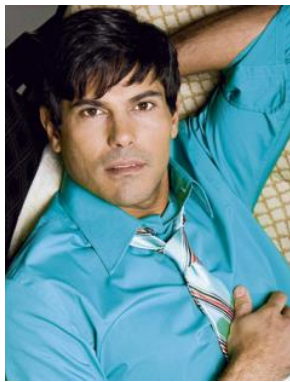
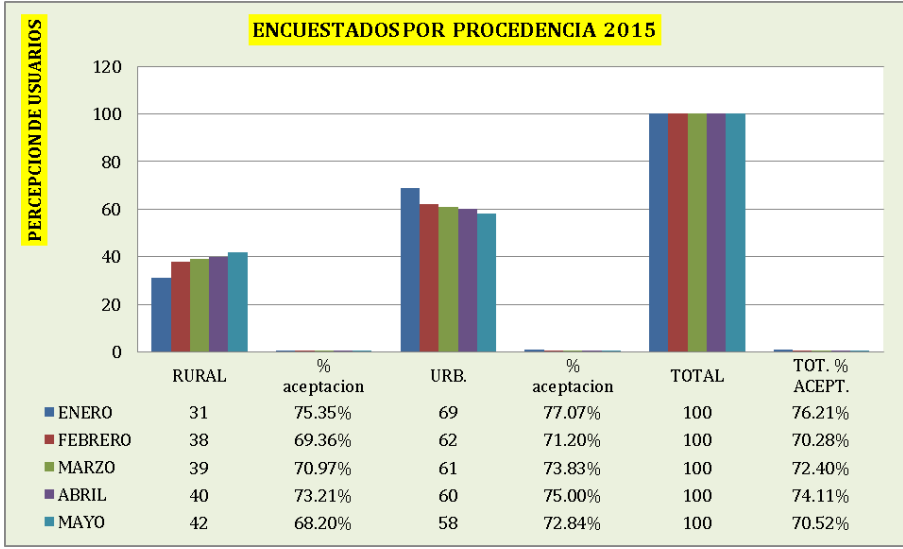


INDICADORES DE PERCEPCION MAYO 2015



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

INDICADORES DE PERCEPCION MAYO - 2015

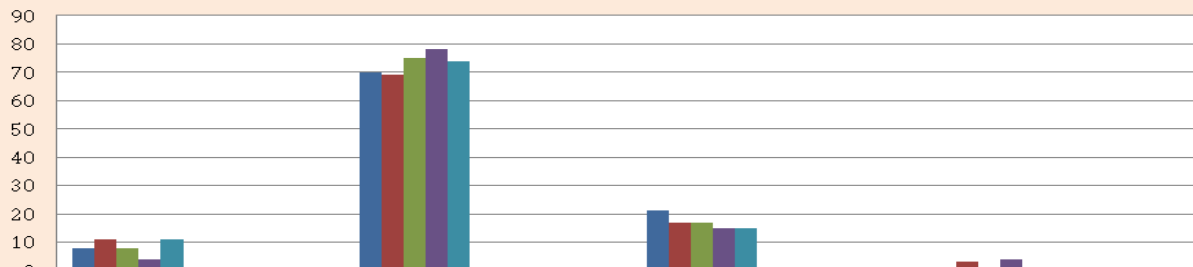


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

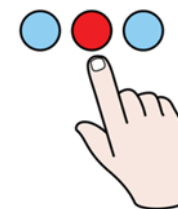
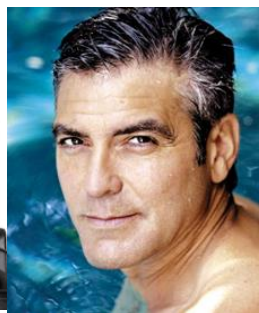
INDICADORES DE PERCEPCION A MAYO - 2015

PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD EN 2015

PERCEPCION DE USUARIOS



	ENCUES. % SATISF.		ENCUES. % SATISF.		ENCUES. % SATISF.		ENCUES. % SATISF.	
	< DE 20 AÑOS		20 - 40 AÑOS		41 - 60 AÑOS		> DE 60 AÑOS	
■ ENERO	8	78.13%	70	76.17%	21	77.21%	1	75.00%
■ FEBRERO	11	67.21%	69	70.96%	17	70.59%	3	71.43%
■ MARZO	8	75.89%	75	71.62%	17	76.05%	0	0.00%
■ ABRIL	4	80.36%	78	73.76%	15	75.24%	4	75.89%
■ MAYO	11	68.51%	74	71.48%	15	69.76%	0	0.00%



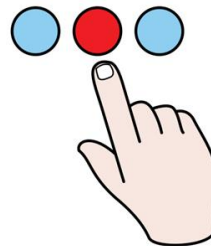
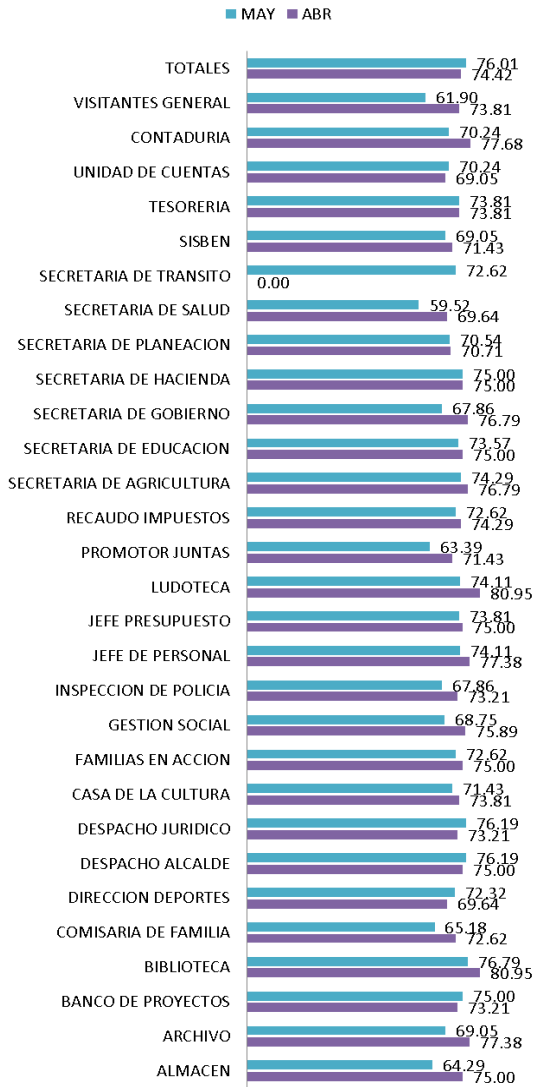
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

% satisfacción

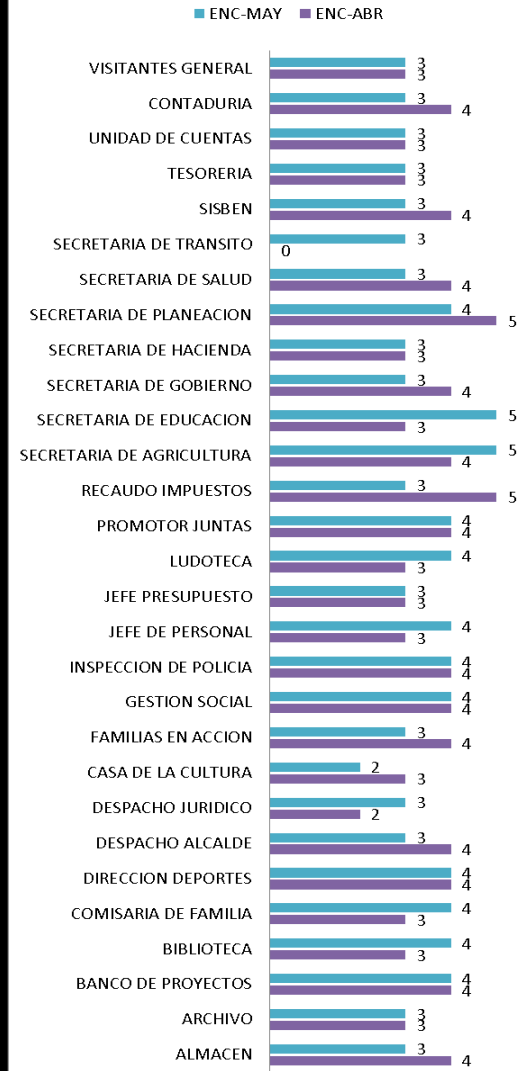
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MAYO 2015

de encuestas

% PERCEPCION DE ABRIL A MAYO 2015



ENCUESTAS ABRIL A MAYO 2015

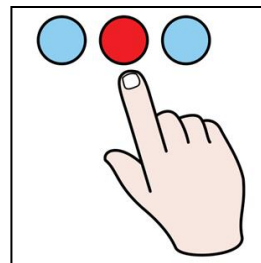


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

% DE SATISFACCION DEL USUARIO - 2015

DEPENDENCIAS	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	% ACEPTACION
ALMACEN	75.00	63.39	67.86	75.00	64.29	28.80
ARCHIVO	71.43	70.24	68.75	77.38	69.05	29.74
BANCO DE PROYECTOS	76.19	73.81	71.43	73.21	75.00	30.80
BIBLIOTECA	80.71	77.38	78.57	80.95	76.79	32.87
COMISARIA DE FAMILIA	75.60	57.14	74.11	72.62	65.18	28.72
DIRECCION DEPORTES	80.95	69.05	73.21	69.64	72.32	30.43
DESPACHO ALCALDE	82.14	78.57	76.79	75.00	76.19	32.39
DESPACHO JURIDICO	76.19	74.29	75.00	73.21	76.19	31.24
CASA DE LA CULTURA	80.95	65.48	73.81	73.81	71.43	30.46
FAMILIAS EN ACCION	79.59	72.42	68.57	75.00	72.62	30.68
GESTION SOCIAL	77.86	66.07	76.19	75.89	68.75	30.40
INSPECCION DE POLICIA	77.38	55.95	71.43	73.21	67.86	28.82
JEFE DE PERSONAL	79.46	75.60	77.38	77.38	74.11	31.99
JEFE PRESUPUESTO	76.79	73.21	76.19	75.00	73.81	31.25
LUDOTECA	76.79	79.76	80.95	80.95	74.11	32.71
PROMOTOR JUNTAS	71.43	71.43	73.81	71.43	63.39	29.29
RECAUDO IMPUESTOS	81.43	66.07	76.19	74.29	72.62	30.88
SECRETARIA DE AGRICULTURA	70.24	75.00	73.21	76.79	74.29	30.79
SECRETARIA DE EDUCACION	75.00	66.96	70.24	75.00	73.57	30.06
SECRETARIA DE GOBIERNO	80.36	77.38	77.38	76.79	67.86	31.65
SECRETARIA DE HACIENDA	86.90	77.38	76.19	75.00	75.00	32.54
SECRETARIA DE PLANEACION	70.00	75.00	73.81	70.71	70.54	30.01
SECRETARIA DE SALUD	69.05	58.93	65.18	69.64	59.52	26.86
SECRETARIA DE TRANSITO	75.00	75.00	68.57	0.00	72.62	24.27
SISBEN	76.79	65.18	67.86	71.43	69.05	29.19
TESORERIA	77.38	67.86	75.00	73.81	73.81	30.66
UNIDAD DE CUENTAS	73.21	73.81	66.67	69.05	70.24	29.42
CONTADURIA	75.00	67.86	75.00	77.68	70.24	30.48
VISITANTES GENERAL	61.90	70.24	67.86	73.81	61.90	27.98
TOTALES	85.03	78.48	73.01	74.42	76.01	32.25

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MAYO 2015

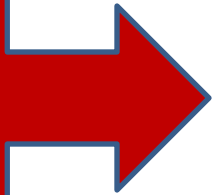


SATISFACCION DEL USUARIO -# ENCUESTAS - 2015

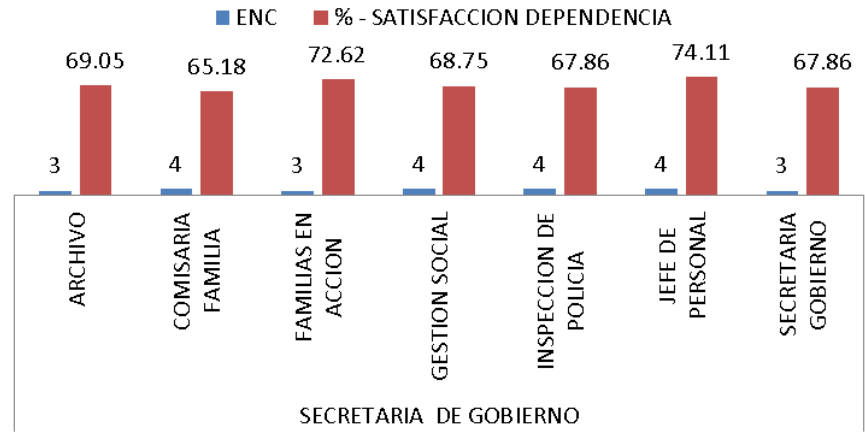
DEPENDENCIAS	ENC- ENE	ENC- FEB	ENC- MAR	ENC- ABR	ENC- MAY	#- ENC AÑO
ALMACEN	3	4	3	4	3	17
ARCHIVO	3	3	4	3	3	16
BANCO DE PROYECTOS	3	3	4	4	4	18
BIBLIOTECA	5	3	3	3	4	18
COMISARIA DE FAMILIA	6	2	4	3	4	19
DIRECCION DEPORTES	3	3	4	4	4	18
DESPACHO ALCALDE	3	3	4	4	3	17
DESPACHO JURIDICO	3	5	3	2	3	16
CASA DE LA CULTURA	3	3	3	3	2	14
FAMILIAS EN ACCION	7	4	5	4	3	23
GESTION SOCIAL	5	4	3	4	4	20
INSPECCION DE POLICIA	3	3	4	4	4	18
JEFE DE PERSONAL	4	6	3	3	4	20
JEFE PRESUPUESTO	2	2	3	3	3	13
LUDOTECA	2	3	3	3	4	15
PROMOTOR JUNTAS	3	3	3	4	4	17
RECAUDO IMPUESTOS	5	4	4	5	3	21
SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	4	4	4	5	20
SECRETARIA DE EDUCACION	3	4	3	3	5	18
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	3	3	4	3	17
SECRETARIA DE HACIENDA	3	3	3	3	3	15
SECRETARIA DE PLANEACION	5	4	3	5	4	21
SECRETARIA DE SALUD	3	4	4	4	3	18
SECRETARIA DE TRANSITO	3	4	5	0	3	15
SISBEN	2	4	4	4	3	17
TESORERIA	3	3	2	3	3	14
UNIDAD DE CUENTAS	2	3	3	3	3	14
CONTADURIA	3	3	3	4	3	16
VISITANTES GENERAL	3	3	3	3	3	15
TOTALES	100	100	100	100	100	500

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

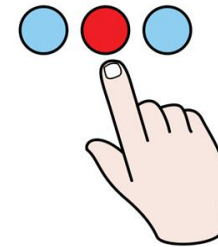
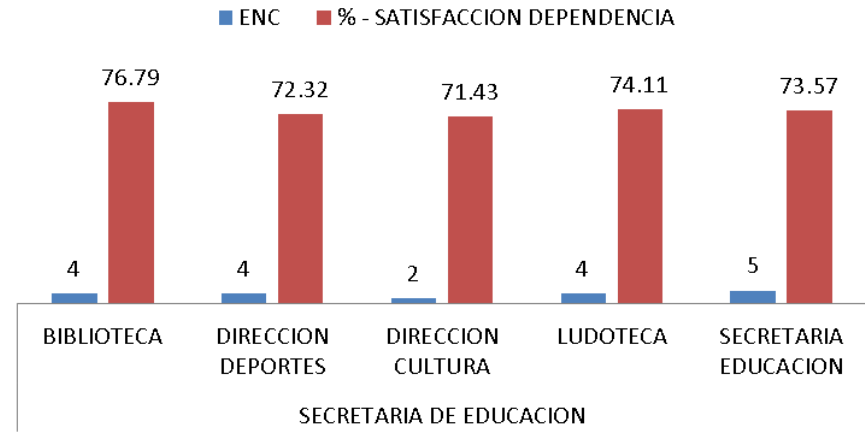
INDICADOR DE PERCEPCION POR AREAS EN MAYO 2015



S. GOBIERNO-MAYO 2015

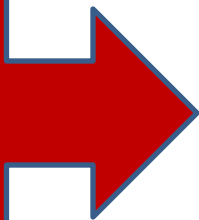


S. EDUCACION-MAYO 2015

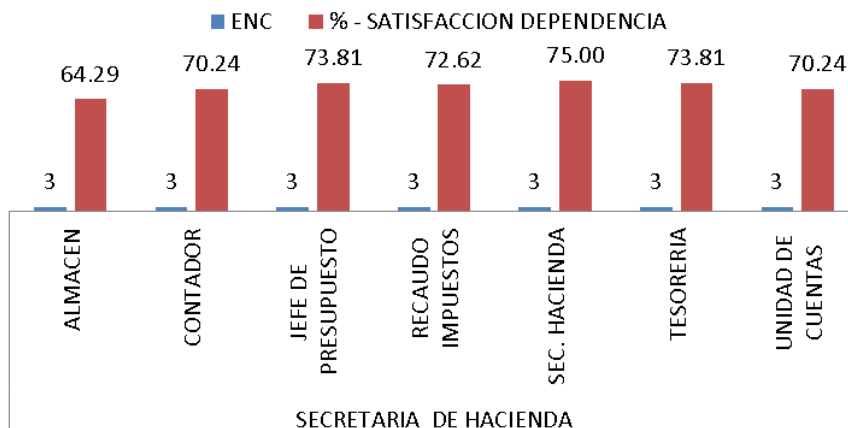


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

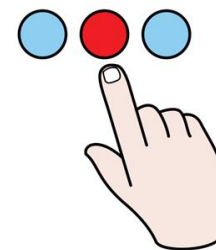
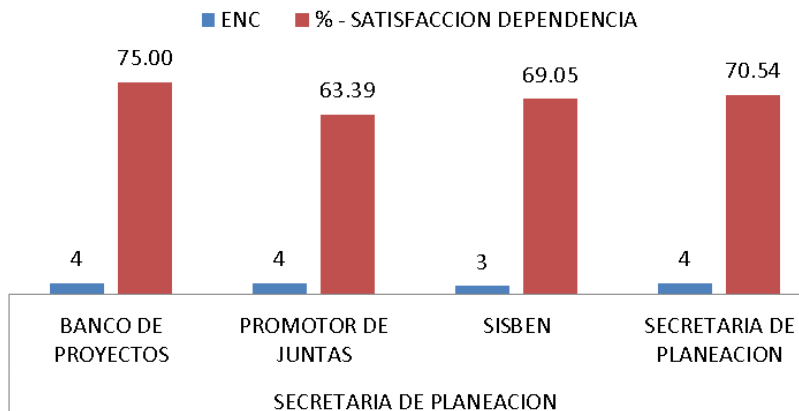
INDICADOR DE PERCEPCION POR AREAS EN MAYO 2015



S. HACIENDA-MAYO 2015

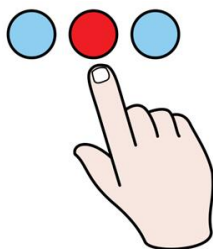
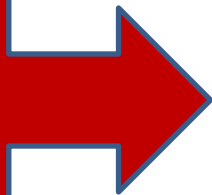


S.PLANEACION-MAYO 2015

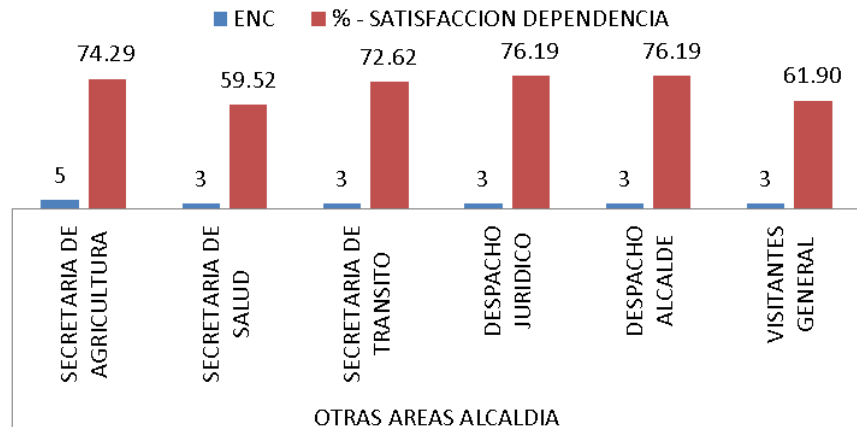


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

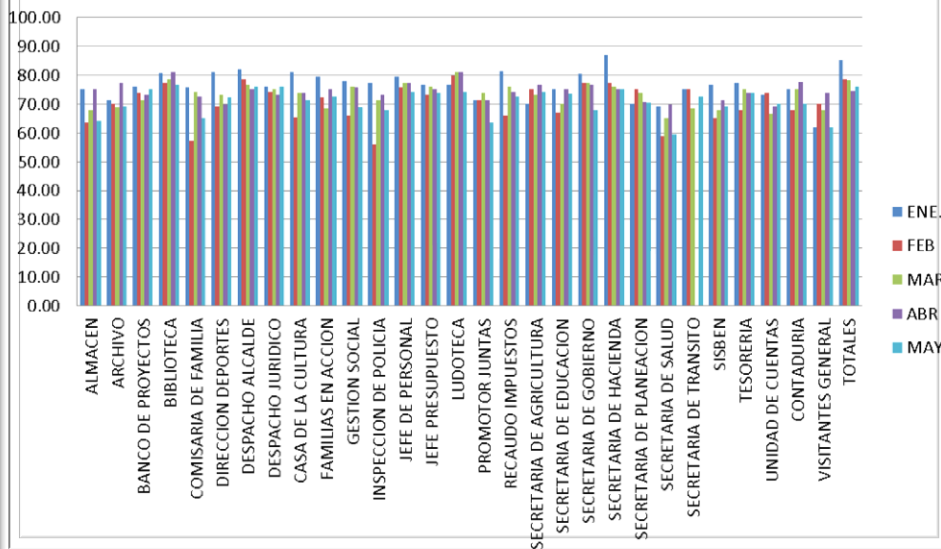
INDICADOR DE PERCEPCION POR AREAS EN MAYO 2015



OTRAS AREAS-MAYO 2015



% PERCEPCION SATISFACCION 2015

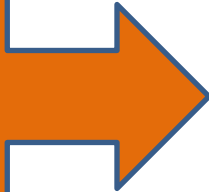


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

FAVORABILIDAD POR AREAS MAYO 2015 ENCUESTAS 100

SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	3	64.29	71.43
	CONTADOR	3	70.24	
	JEFE DE PRESUPUESTO	3	73.81	
	RECAUDO IMPUESTOS	3	72.62	
	SEC. HACIENDA	3	75.00	
	TESORERIA	3	73.81	
	UNIDAD DE CUENTAS	3	70.24	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		21	71.43	
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	3	69.05	69.35
	COMISARIA FAMILIA	4	65.18	
	FAMILIAS EN ACCION	3	72.62	
	GESTION SOCIAL	4	68.75	
	INSPECCION DE POLICIA	4	67.86	
	JEFE DE PERSONAL	4	74.11	
	SECRETARIA GOBIERNO	3	67.86	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		25	69.35	
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	4	76.79	73.64
	DIRECCION DEPORTES	4	72.32	
	DIRECCION CULTURA	2	71.43	
	LUDOTECA	4	74.11	
	SECRETARIA EDUCACION	5	73.57	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		19	73.64	
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	4	75.00	69.50
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	63.39	
	SISBEN	3	69.05	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	70.54	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		15	69.50	
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
OTRAS AREAS ALCALDIA	SECRETARIA DE AGRICULTURA	5	74.29	70.12
	SECRETARIA DE SALUD	3	59.52	
	SECRETARIA DE TRANSITO	3	72.62	
	DESPACHO JURIDICO	3	76.19	
	DESPACHO ALCALDE	3	76.19	
	VISITANTES GENERAL	3	61.90	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		20	84.14	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		100	74	71

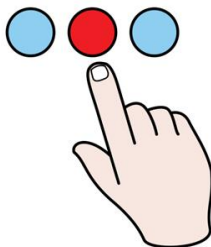
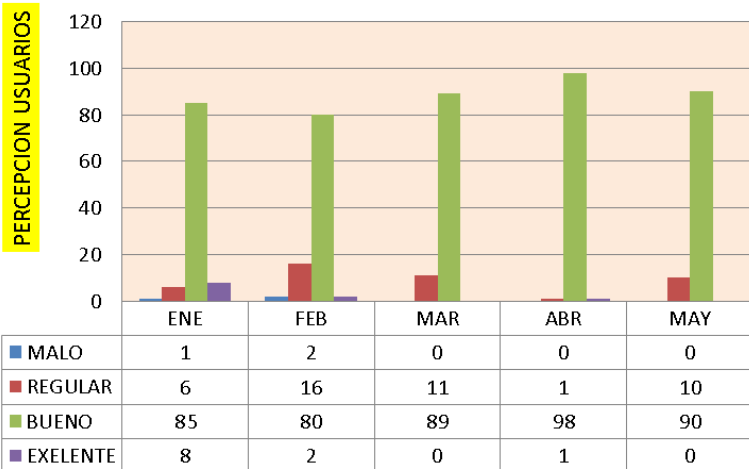
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS Y AREAS - MAYO 2015




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

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

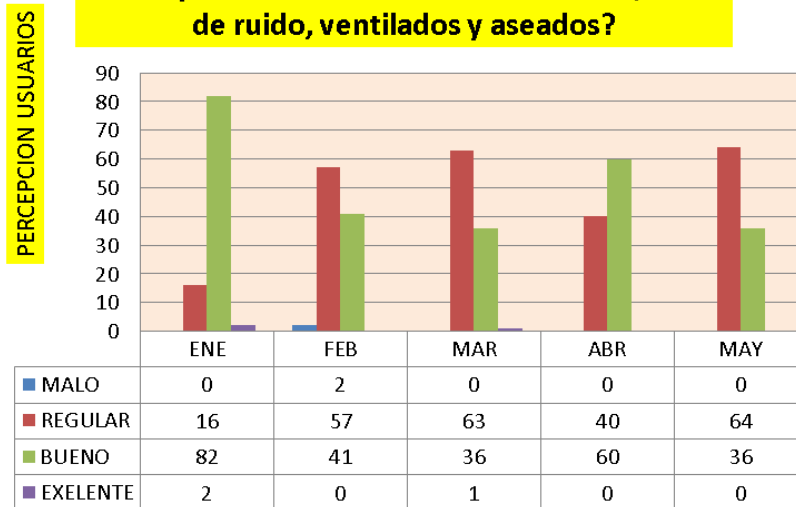
¿Cómo Califica nuestro servicio?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION MAYO DE 2015

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

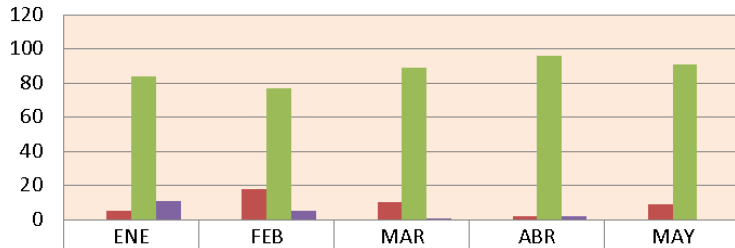


Alcaldía Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

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

PERCEPCION USUARIOS



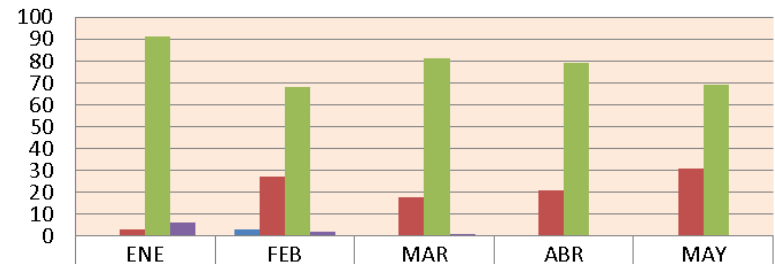
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
MALO	0	0	0	0	0
REGULAR	5	18	10	2	9
BUENO	84	77	89	96	91
EXELENTE	11	5	1	2	0

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2015

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
MALO	0	3	0	0	0
REGULAR	3	27	18	21	31
BUENO	91	68	81	79	69
EXELENTE	6	2	1	0	0

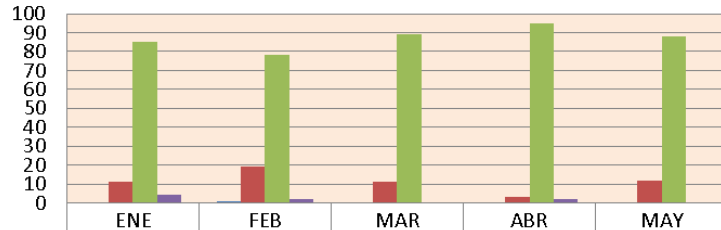


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
MALO	0	1	0	0	0
REGULAR	11	19	11	3	12
BUENO	85	78	89	95	88
EXELENTE	4	2	0	2	0

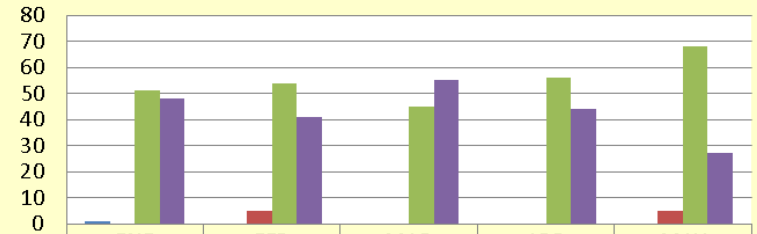


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2015

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

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

PERCEPCION USUARIOS



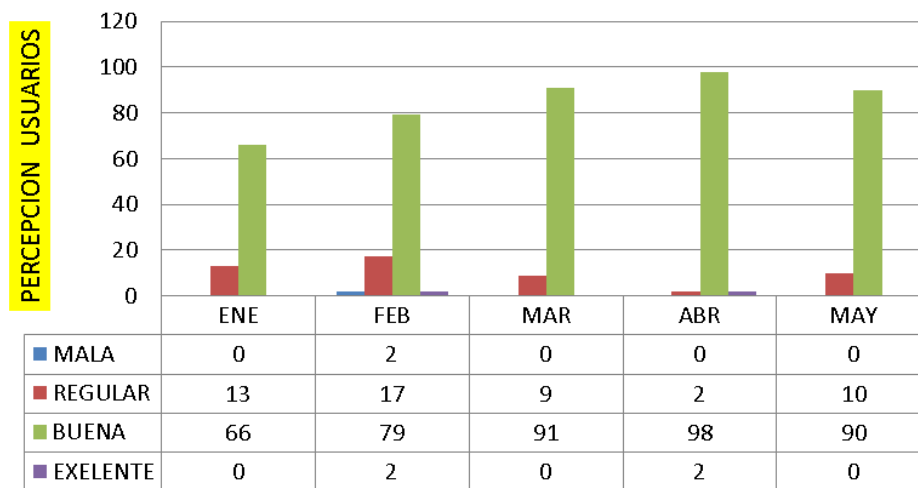
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY
MUCHA	1	0	0	0	0
SIEMPRE	0	5	0	0	5
MUY POCO	51	54	45	56	68
NADA	48	41	55	44	27

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

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2015

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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



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

CONCLUSIONES A MAYO 2015

En el Quinto (5º) mes del año 2015 (41 meses de administración) se presenta un porcentaje sostenido en el concepto de "BUENO" en los siete (7) interrogantes y se ubica con limites cercanos al 70% (71.00%) por Áreas Independientes y en el (74.01%) individualmente en el acumulado por dependencias.

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 del 2015 en la clasificación por áreas todas las Secretarias obtiene un grado de satisfacción igual al de los meses anteriores, preocupante el puntaje de Secretaria de Salud que sigue siendo de más baja percepción 59.52% por el contrario Secretaria de Educación sigue siendo la de mejor imagen ante la población con una percepción del 73.64%

Por Dependencias Secretaria de Salud con 59.52% y Promotor de Juntas con 63.69% son las dependencias de más baja aceptación en el porcentaje de percepción del Usuario. Secretaria de Salud arrastra una baja percepción desde el año anterior. Control Interno considera deben replantear con el jefe de Talento humano y el Jefe del Área respectiva estrategias para mejorar la atención al público.

Los Usuarios que asisten a las instalaciones del Palacio Municipal a realizar las diferentes gestiones no son dados a expresar sus inquietudes mediante el buzón de sugerencias, los usuarios virtuales describen inquietudes y solicitan información en la página web de la entidad pero la conexión a internet es deficiente y esto no permite que estas inquietudes tengan sus debidas respuestas por la dependencia de Atención al Usuario de la entidad Alcaldía Valle del Guamuez.



Las Dependencias la de más alta aceptación en Mayo según las encuestas corresponde a Biblioteca con 76.79% pertenece al Área de Secretaria de Educación.

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


RECOMENDACIONES A MAYO 2015

Al iniciar el (41) mes en el ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 y cruzar la barrera del 80% del periodo, es necesario seguir teniendo en cuenta los siguientes conceptos para mantenerse en el lugar ocupado en los años anteriores así:

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


REPUBLICA DE COLOMBIA
 DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
 MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
 NIT: 800.102.912-2
Servicio de Atención al Usuario – Control Interno

Señor Usuario:

Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario con el fin de conocer su percepción sobre los servicios ofrecidos por la Alcaldía del Valle del Guamuez y la Calidad de la Atención recibida con el fin de medir la satisfacción del Usuario y mejorar nuestros servicios.

FECHA: DD ___ MM ___ AAAA ___

EDAD: _____ GÉNERO: _____ MASCULINO _____ FEMENINO _____
 USUARIO PROVENIENTE: _____ ROL: _____
 MARQUE CON UNA X EN LA CÉLULA QUE MEA CONVENIENTE.

SELECCIONES: 1=MALO / 2=REGULAR / 3=BUENO/4=EXCELENTE

PREGUNTAS PARA EL USUARIO	CALIFICACION			
	1	2	3	4
I.- SERVICIO				
¿COMO CALIFICA EL SERVICIO RECIBIDO?	MALO	REGULAR	BUENO	BIEN
II.- INSTALACIONES Y RECURSOS				
¿LOS ESPACIOS Y OFICINAS SON ADECUADOS PARA LA ATENCION AL PUBLICO?	MALO	REGULAR	BUENO	BIEN
III.- ATENCION EN LAS OFICINAS				
¿FUE UD. ATENDIDO A TIEMPO CON PERSONAL AMABLE CAPACITADO RESPETUOSO Y COLABORADOR?	MALO	REGULAR	BUENO	BIEN
IV.- HORARIOS DE ATENCION				
¿LOS HORARIOS DE ATENCION SON PUNTUALES Y SUS TURNOS SON RESPETADOS?	MALO	REGULAR	BUENO	BIEN
V.- ATENCION A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS				
¿SUS DUDAS OBSERVACIONES QUEJAS RECLAMOS SON ATENDIDAS POR LA DEPENDENCIA QUE UD. VISITO?	MALO	REGULAR	BUENO	BIEN
VI.- TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD				
¿CREE QUE SE PRESENTAN HECHOS DE CORRUPCION EN LA DEPENDENCIA QUE UD. VISITO?	NADA	ESBURE	NINGUNO	MUCHO
VII.- ESPECTATIVAS DEL SERVICIO				
¿CREE UD. QUE LA ATENCION A LA POBLACION POR LA ALCALDIA SEGURA SIENDO?	MALA	REGULAR	BUENA	BIEN

"Por Amor al Valle del Guamuez... Si se puede..."

Las datos estadísticas de Percepción de los Usuarios serán revisados en la página WEB del municipio mensualmente y por los medios de comunicación escrituras (ay 3474 de 2011).

Dependencia visitada: _____
 DIRECCIÓN CALLE 79 N° 5-11 – TELÉFONO – FAX 098-4287 120- LA HORRIGUA PUTUMAYO – SÍ SE PUEDE...
 GONZALO CORDOBA TAQUEZ – CONTROL INTERNO – CEL- 3202957979

GRACIAS

GONZALO CORDOBA TAQUEZ
Jefe Control Interno

JESSIKA GARCIA
«SIAU» Servicio de Atención al Usuario

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