

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A MARZO 2014

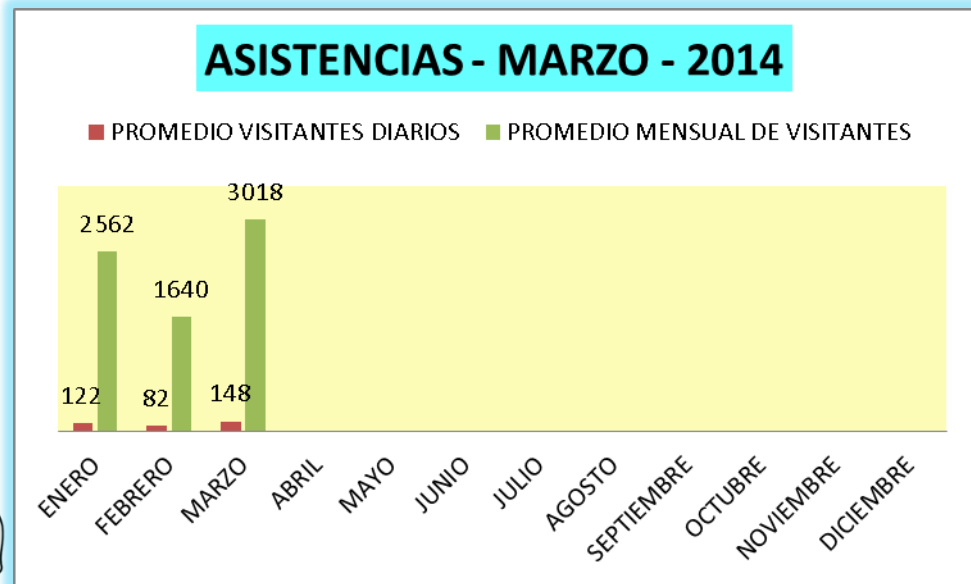
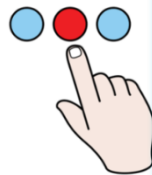
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

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

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

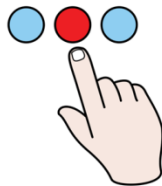
PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

AÑO 2014		
MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL
ENERO	122	2562
FEBRERO	82	1640
MARZO	148	3018
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	352	3610



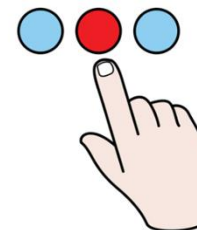
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS MARZO DE 2014



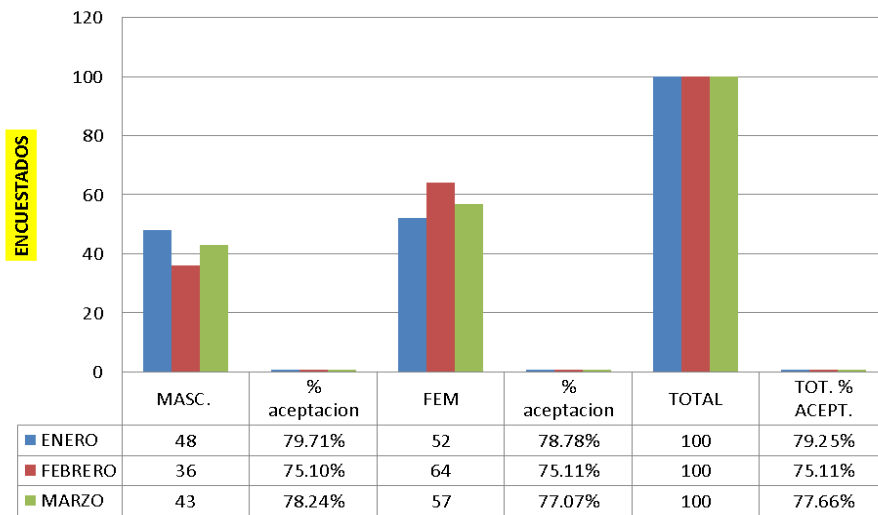
CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2014

	DESPACHO ALCALDE	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE SALUD	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO
	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
MARZO	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

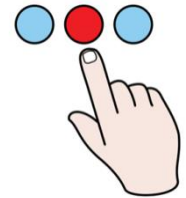


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

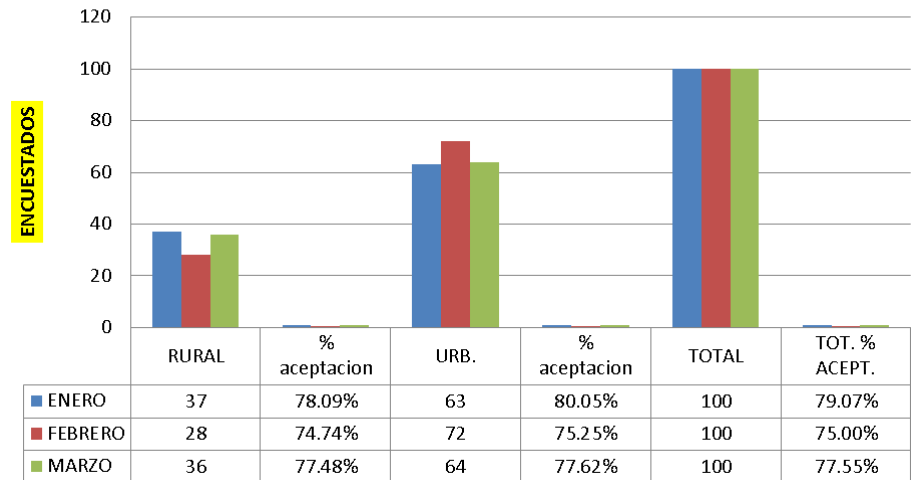
ENCUESTADOS POR GENERO



INDICADORES DE PERCEPCION
MARZO 2014

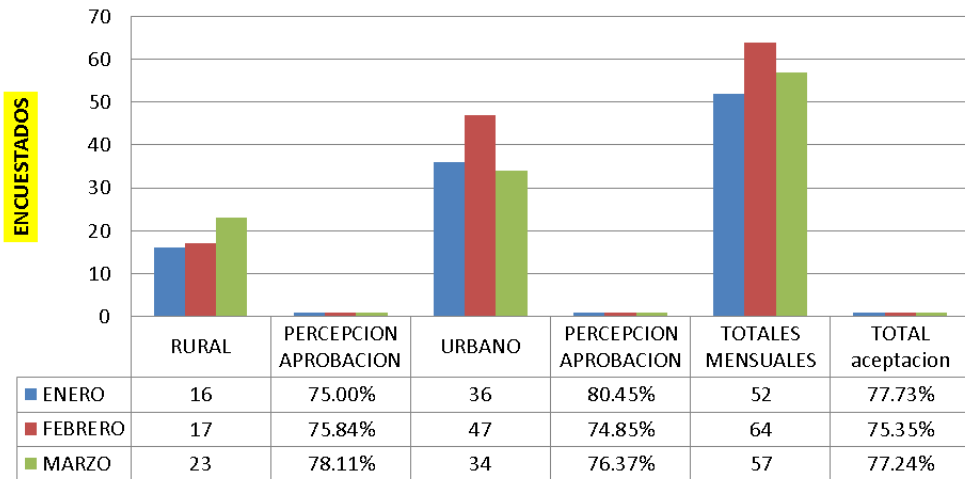


ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA

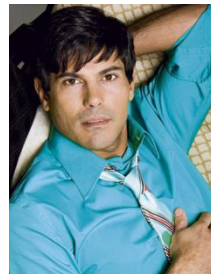


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

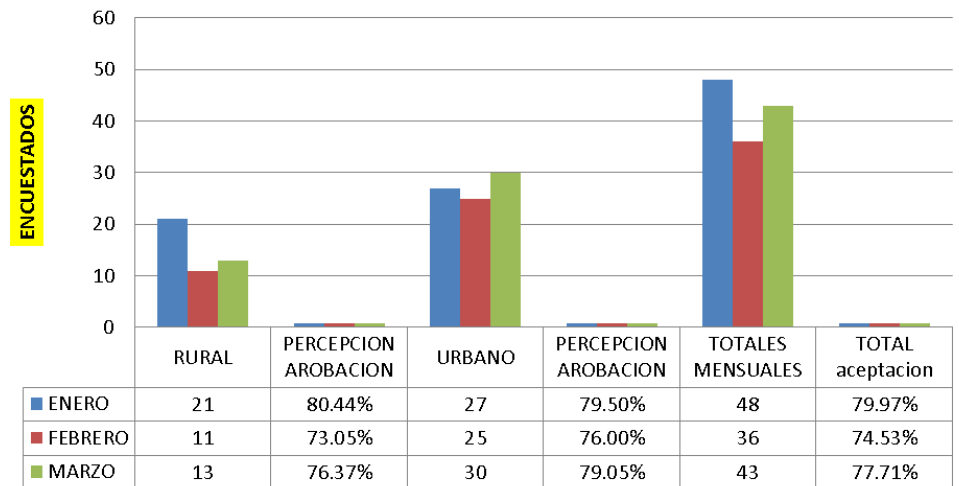
MUJERES ENCUESTADAS AÑO 2014



INDICADORES DE PERCEPCION MARZO - 2014



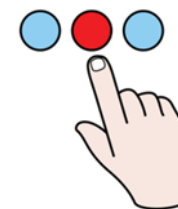
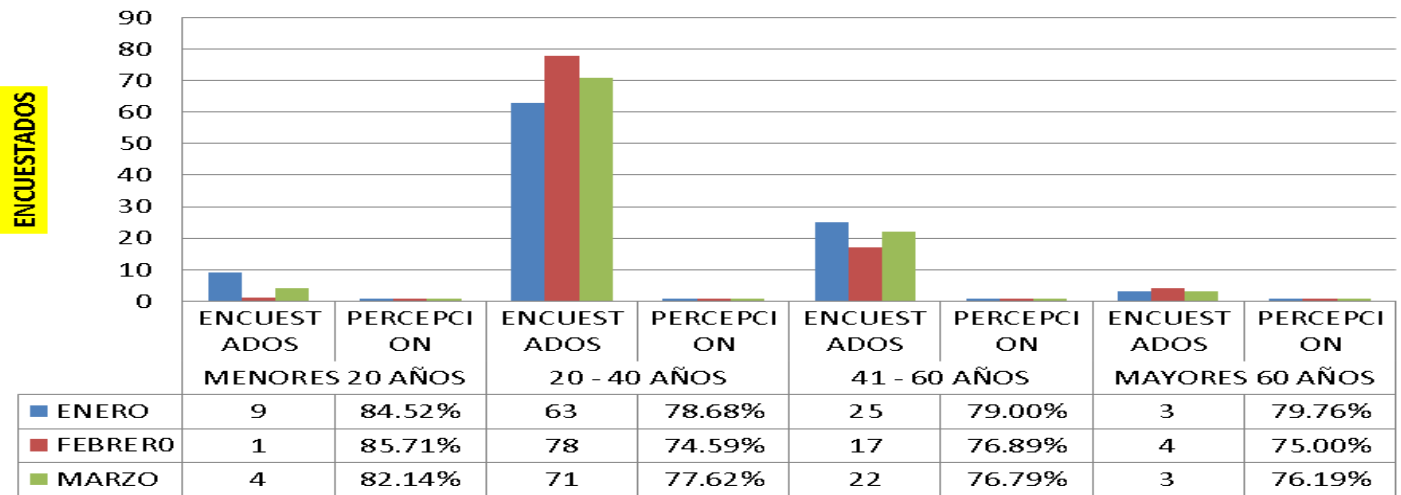
HOMBRES ENCUESTADOS AÑO 2014



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

INDICADORES DE PERCEPCION A MARZO - 2014

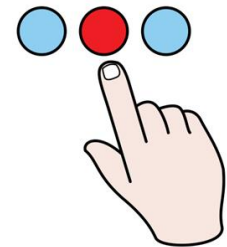
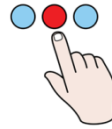
PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD



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

AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	#_EN C.	FEB	#_EN C.	MAR	#_EN C.
ALMACEN	79.46	4	65.18	4	70.00	5
ARCHIVO	79.76	3	80.36	2		
BANCO DE PROYECTOS	100.00	3	73.21	4	77.86	5
BIBLIOTECA	87.50	2				
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	5	78.57	5	74.29	5
DIRECCION DEPORTES	65.48	3	73.81	3	80.95	3
DESPACHO ALCALDE	77.86	5	79.46	4	76.43	5
DESPACHO JURIDICO	76.79	4	72.62	3		
CASA DE LA CULTURA	85.71	3	76.79	2	82.14	1
FAMILIAS EN ACCION	64.29	4	71.43	4	79.29	5
GESTION SOCIAL	66.07	4	78.57	4	75.00	5
INSPECCION DE POLICIA	80.36	2	70.54	4	79.29	5
JEFE DE PERSONAL	82.14	2	76.79	4	84.29	5
JEFE PRESUPUESTO	78.57	2	76.79	2	75.00	1
LUDOTECA	92.86	4	80.36	4	77.86	5
PROMOTOR JUNTAS	83.33	3	82.14	4	78.57	4
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	3	75.89	4	81.25	4
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	4	74.11	4	78.57	4
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	3	87.50	4	79.76	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	3	78.57	4	76.79	4
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	4	74.11	4	81.25	4
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	5	72.14	5	77.14	5
SECRETARIA DE SALUD	73.21	4	76.79	4	75.89	4
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	4	70.54	4	76.79	4
SISBEN	78.57	3	76.79	4	77.68	4
TESORERIA	80.36	2	64.29	2	76.19	3
UNIDAD DE CUENTAS	83.33	3	71.43	1	75.00	1
PERSONERIA						
CONTADURIA	90.00	5	67.86	3	78.57	1
ASESORES						
VISITANTES GENERAL	77.68	4	69.64	4	74.29	5
TOTALES	79.93	100	80.63	100	74.82	100

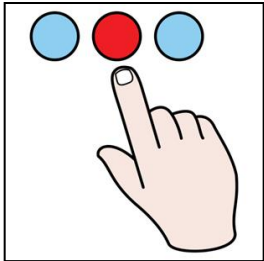
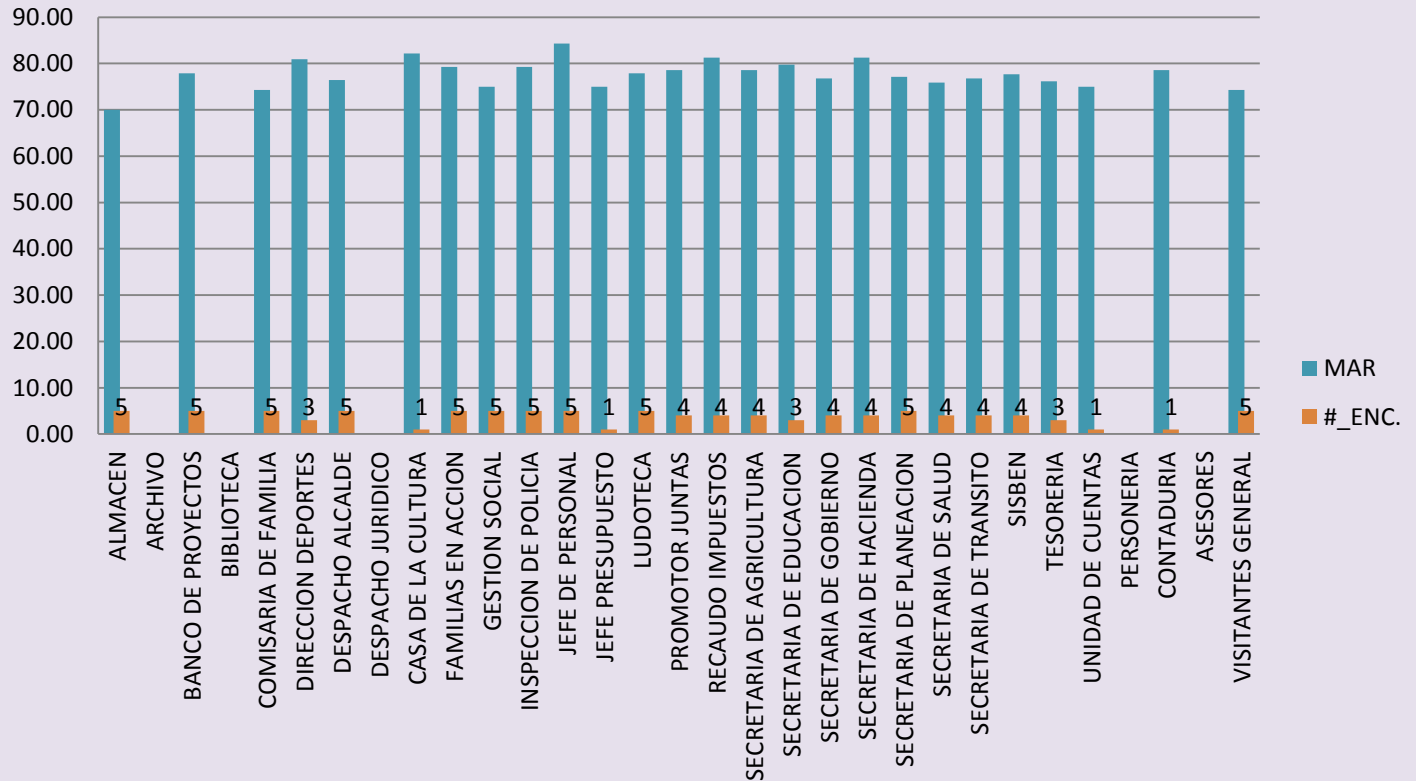
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MARZO 2014



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

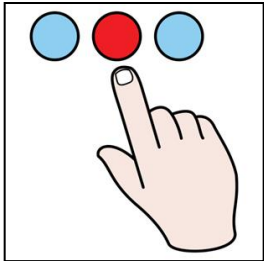
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MARZO 2014

% ACEPTACION A MARZO 2014

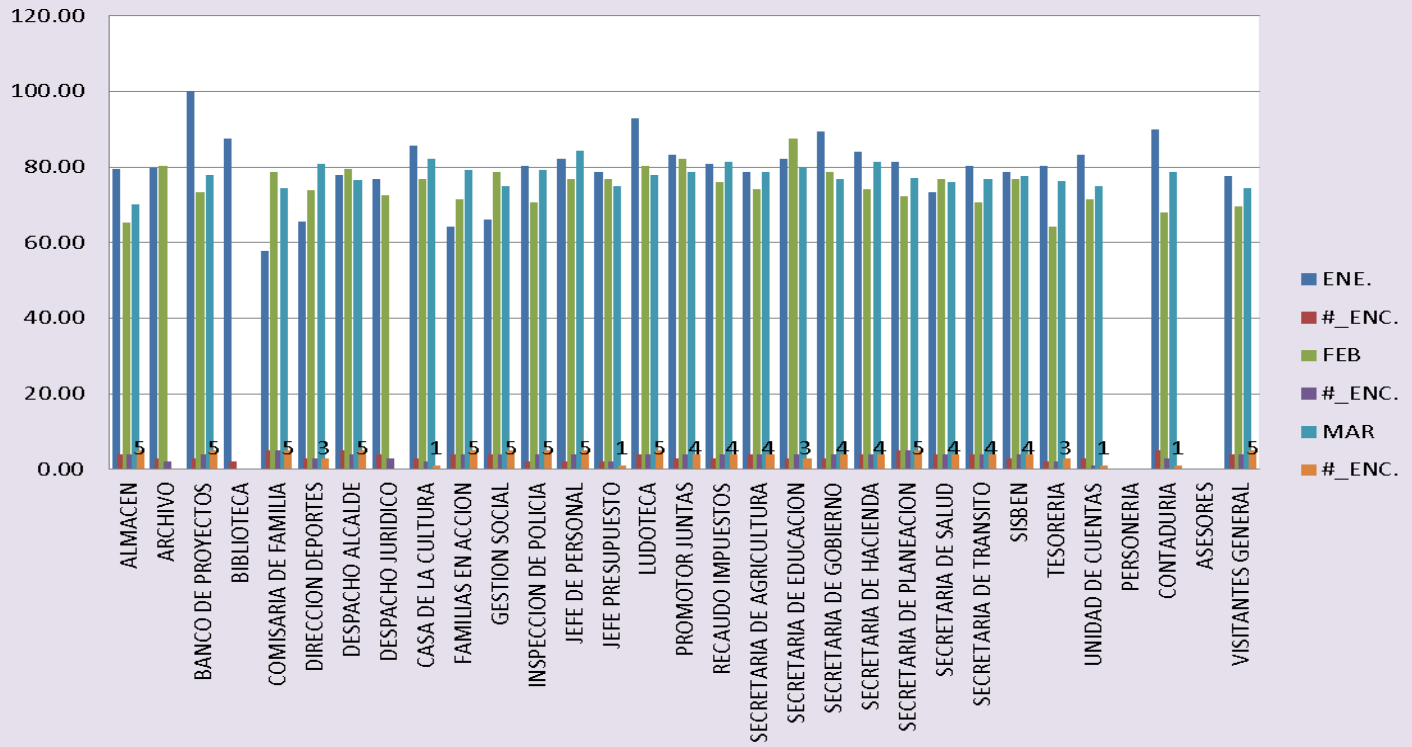


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ACUMULADO 2014

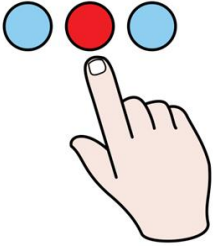
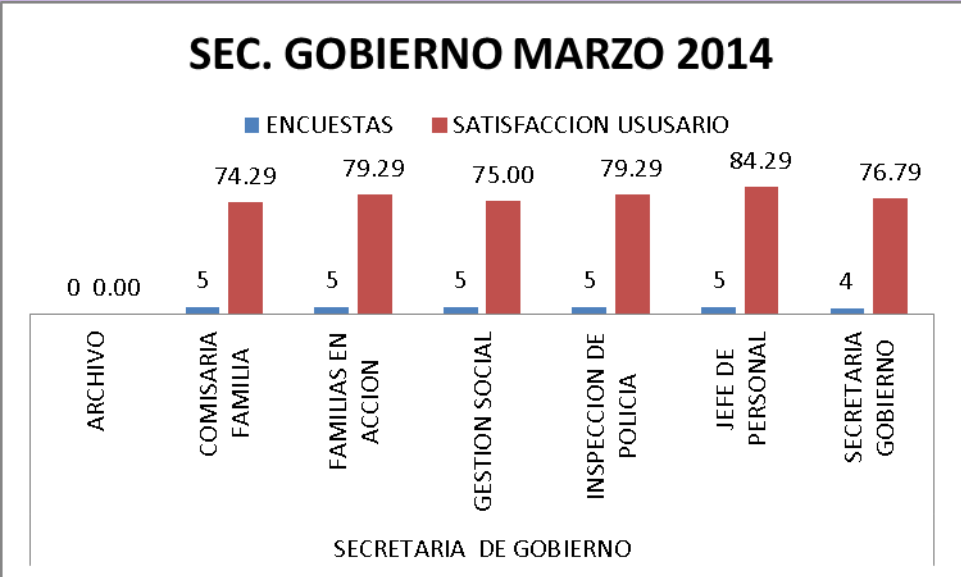
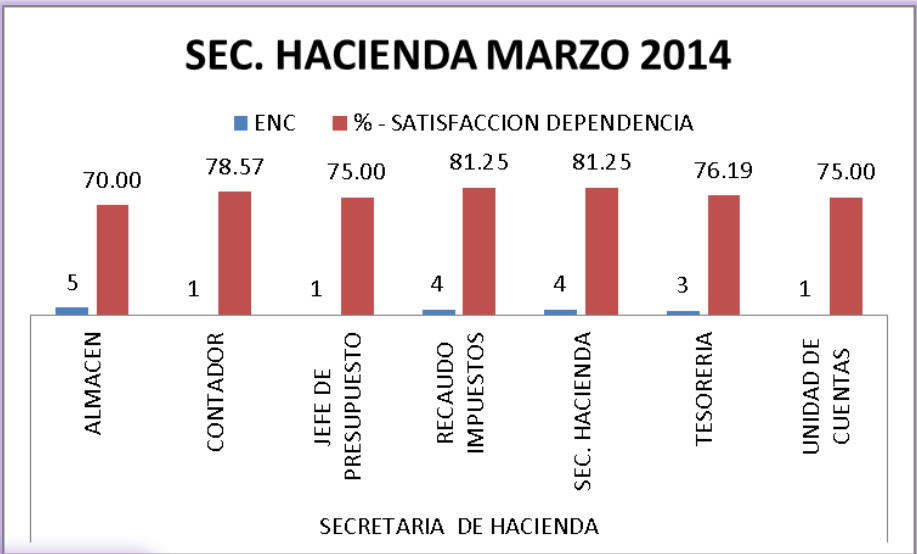


% ACEPTACION ACUMULADA A MARZO 2014



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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MARZO 2014

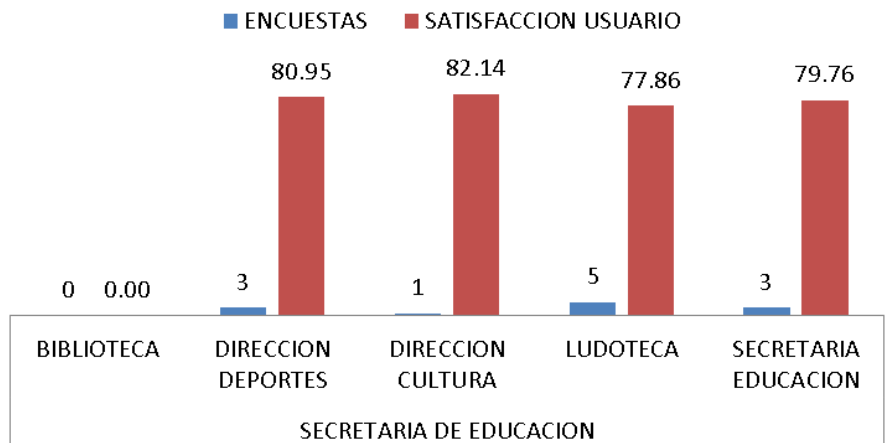


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

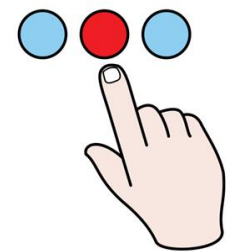
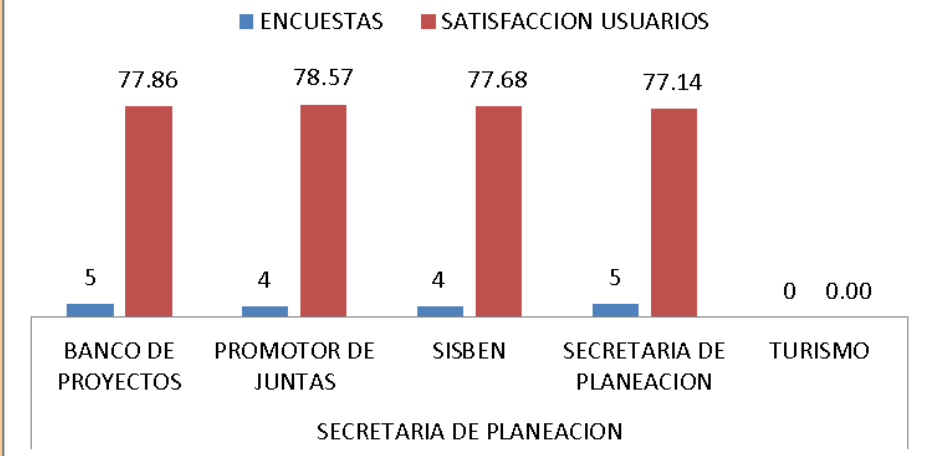
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MARZO 2014



SEC. EDUCACION A MARZO 2014

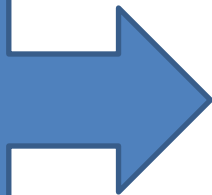


SEC. PLANEACION A MARZO 2014

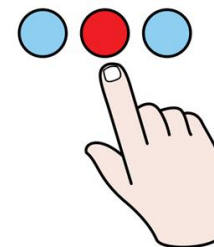
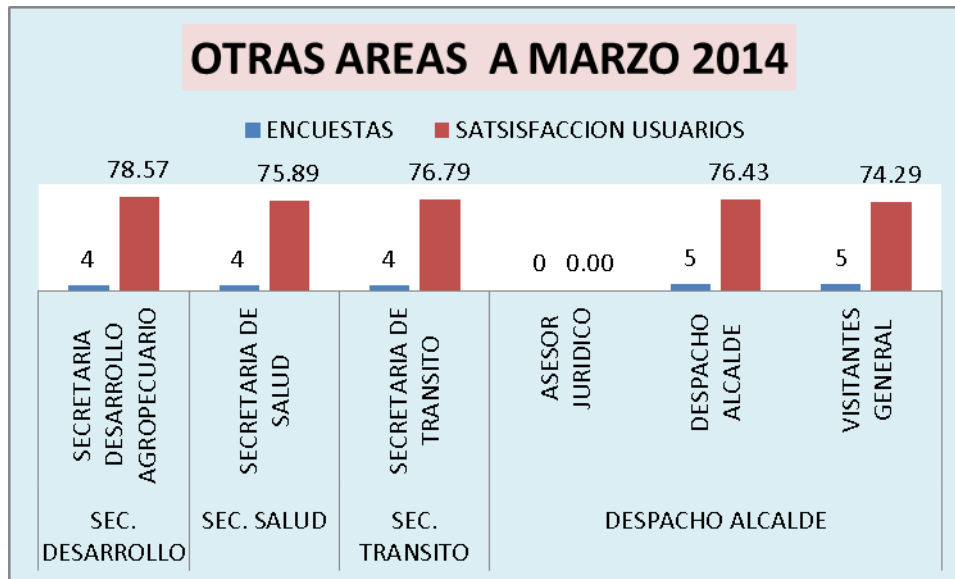


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN FEBRERO 2014



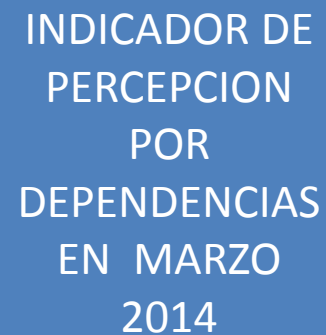
OTRAS AREAS A MARZO 2014



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

FAVORABILIDAD POR AREAS MARZO 2014 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	5	70.00	76.75
	CONTADOR	1	78.57	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	75.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	4	81.25	
	SEC. HACIENDA	4	81.25	
	TESORERIA	3	76.19	
	UNIDAD DE CUENTAS	1	75.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		19	76.75	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	0	0.00	78.16
	COMISARIA FAMILIA	5	74.29	
	FAMILIAS EN ACCION	5	79.29	
	GESTION SOCIAL	5	75.00	
	INSPECCION DE POLICIA	5	79.29	
	JEFE DE PERSONAL	5	84.29	
	SECRETARIA GOBIERNO	4	76.79	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		29	66.99	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	0	0.00	80.18
	DIRECCION DEPORTES	3	80.95	
	DIRECCION CULTURA	1	82.14	
	LUDOTECA	5	77.86	
	SECRETARIA EDUCACION	3	79.76	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		12	64.14	
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	5	77.86	77.81
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	78.57	
	SISBEN	4	77.68	
	SECRETARIA DE PLANEACION	5	77.14	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		18	62.25	

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MARZO 2014

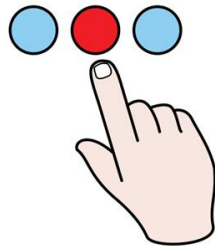
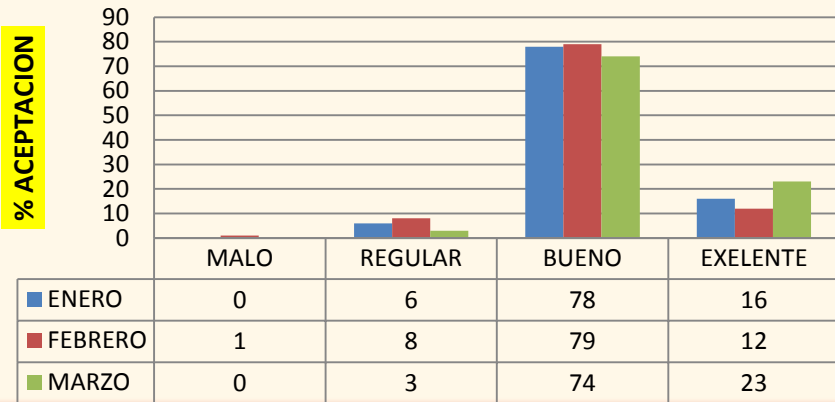


SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	OFICINA UNO	0	0.00	78.57
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	4	78.57	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	78.57	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	75.89
	SECRETARIA DE SALUD	4	75.89	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	75.89	
SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	4	76.79	76.79
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	76.79	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	75.36
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	0	0.00	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	5	76.43	
	VISITANTES GENERAL	5	74.29	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		10	30.14	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		100	66.44	77.44

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

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

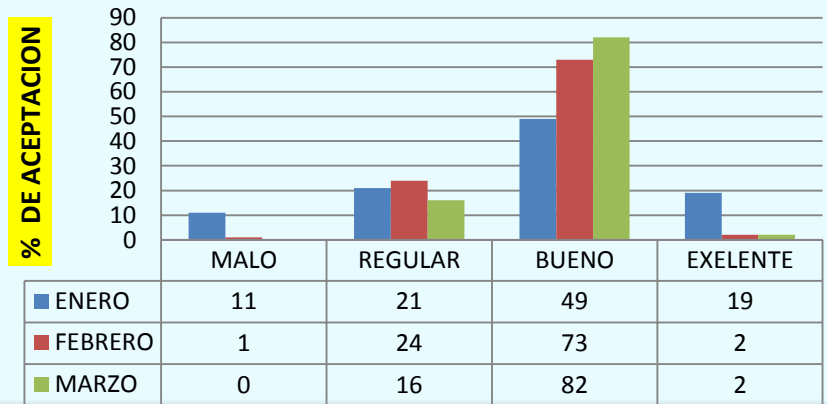
¿Cómo Califica nuestro servicio?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION MARZO DE 2014

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

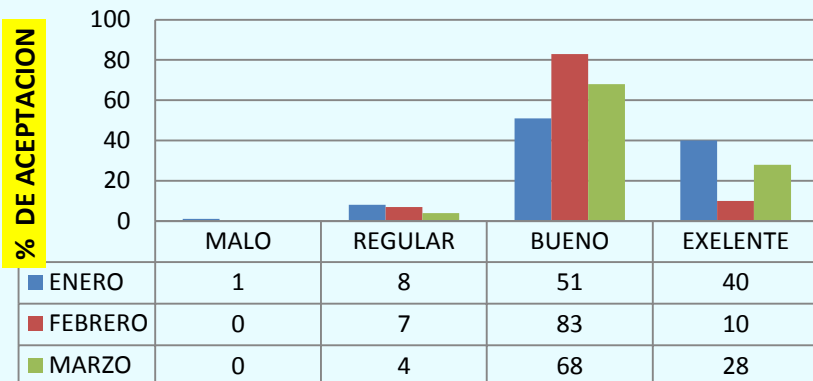
¿Los espacios de atención son adecuados, libres de ruido, ventilados y aseados?



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

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

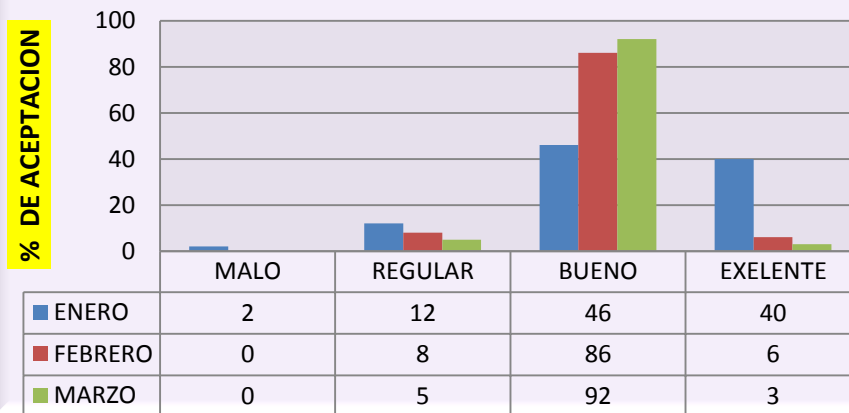
¿Fue ud atendido a tiempo con personal amable capacitado respetuoso y colaborador?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MARZO 2014

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

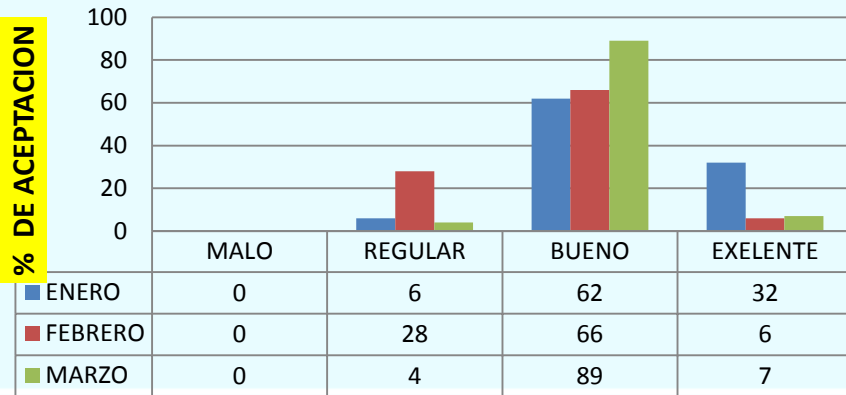
¿Los Horarios de atención son puntuales y sus turnos son respetados?



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

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

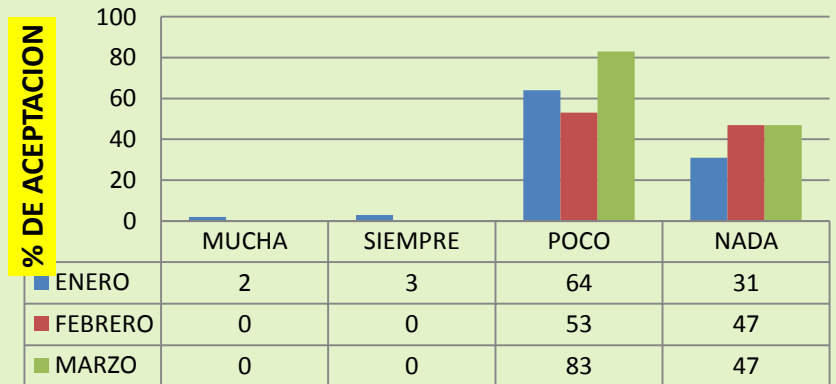
¿Sus dudas observaciones quejas y reclamos son atendidos por la dependencia que ud visito?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MARZO 2014

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

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

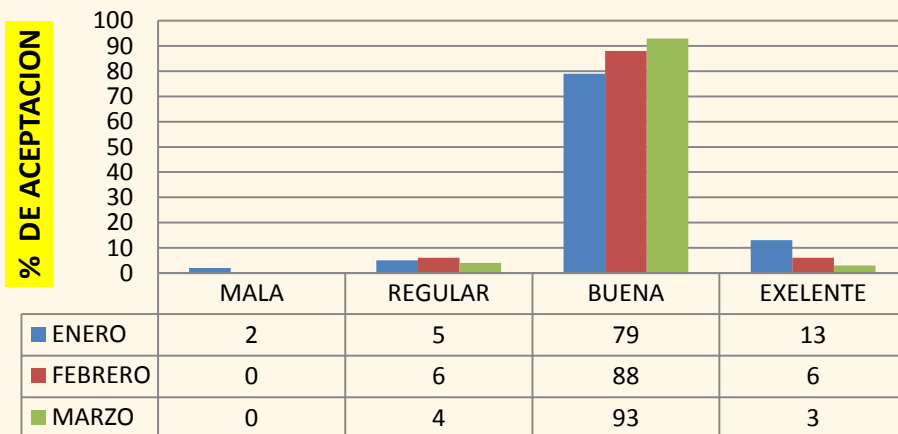


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MARZO 2014

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 MARZO 2014

Se finaliza el (3º) mes del año 2014 (27 meses de administración) se presenta un porcentaje sostenido en el concepto de “BUENO” en los siete (7) interrogantes y se ubica con límites cercanos al 80% (77.44%) 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 Marzo de 2014 Por Áreas o Secretarías de Despacho, Secretaría de Educación obtiene un grado de satisfacción de 80.18% siendo la más alta mientras la más baja es de Secretaría de Salud con un 75.89% de satisfacción por dependencias Jefe de Personal y Dirección de Cultura presentan una favorabilidad alta de 84.29% y 82.14% respectivamente mientras las de más baja favorabilidad son Almacén con 70.00% y Comisaría de Familia con 74.29 % de favorabilidad.



Guarda cierta regularidad el reclamo por los espacios en los que se presta atención en algunas dependencias así como la falta de baños y lavamanos para los usuarios asistentes.

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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al Finalizar el Tercer mes del tercer (3ª) año en ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 y cruzar la barrera de medio periodo, 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

Notas: Encuestas y Buzón de Quejas Responsable Flor Ofelia Quistanchala dependencia Atención al Usuario

ANEXO FORMATO EXEL TABULACION ENCUESTAS

ANEXO FORMATO DE ENCUESTA

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