

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A MAYO 2014

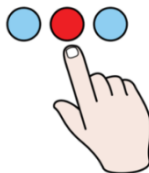
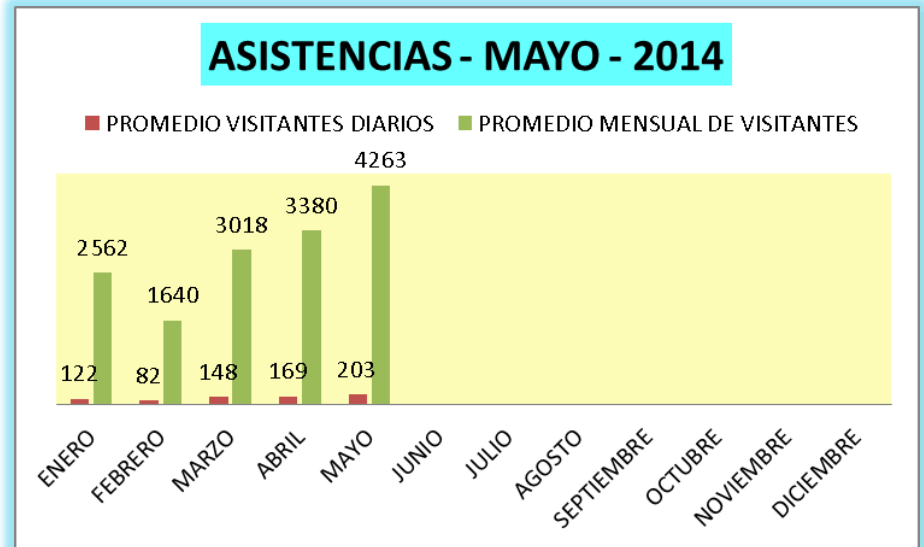
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

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

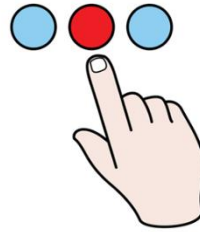
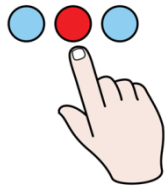
Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

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	169	3380
MAYO	203	4263
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	724	7431.5



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



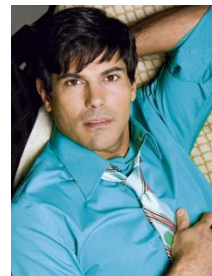
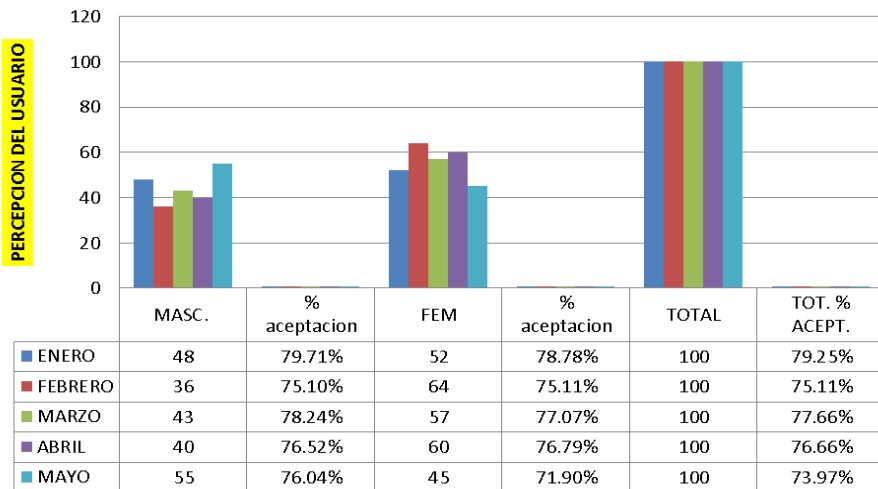
**BUZON DE QUEJAS
RECLAMOS Y
SUGERENCIAS MAYO
DE 2014**

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2014

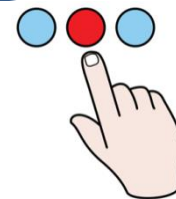
	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO	ATENDIDAS POR RESPONSA BLES
MAYO 2014	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS	DOS QUEJAS QUE HACEN REFERENCIA AL SERVICIO QUE RECIBEN EN LA DEPENDENCIA COMISARIA DE FAMILIA ASEVERANDO FALTA DE EXPERIENCIA Y DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO RECIBIDO LAS QUEJAS SON ANONIMAS.		UNA QUEJA RELACIONADA CON LA DEFICIENCIA EN LA ATENCION AL PUBLICO EN LA DEPENDENCIA DE TESORERIA MUNICIPAL - QUEJA ANONIMA		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"

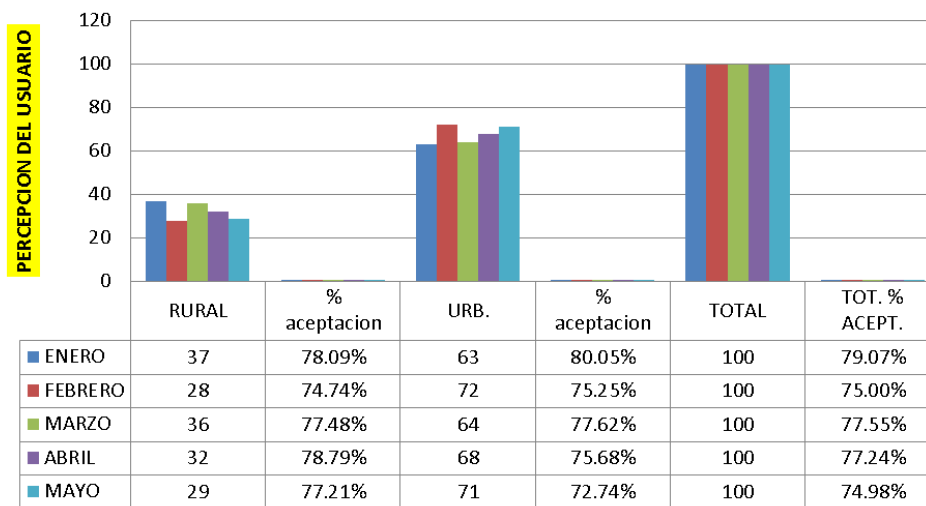
ENCUESTADOS POR GENERO



INDICADORES DE PERCEPCION MAYO 2014

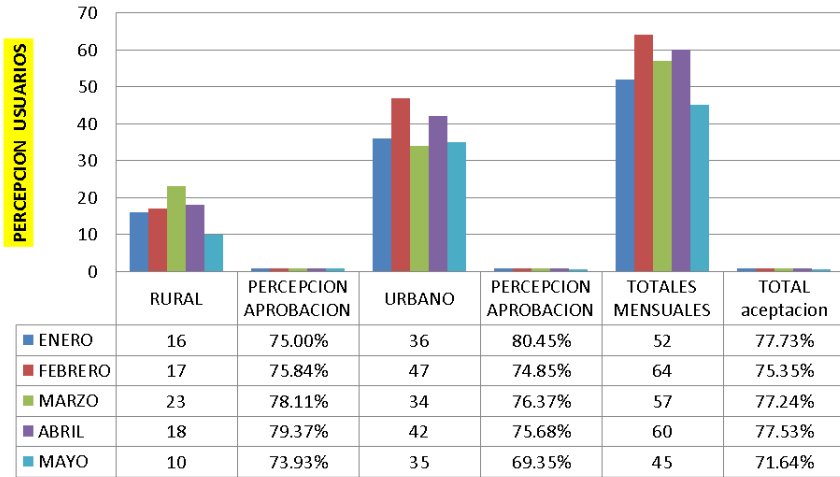


ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA

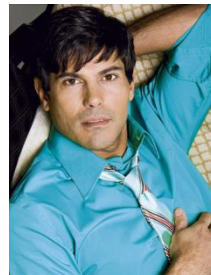


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

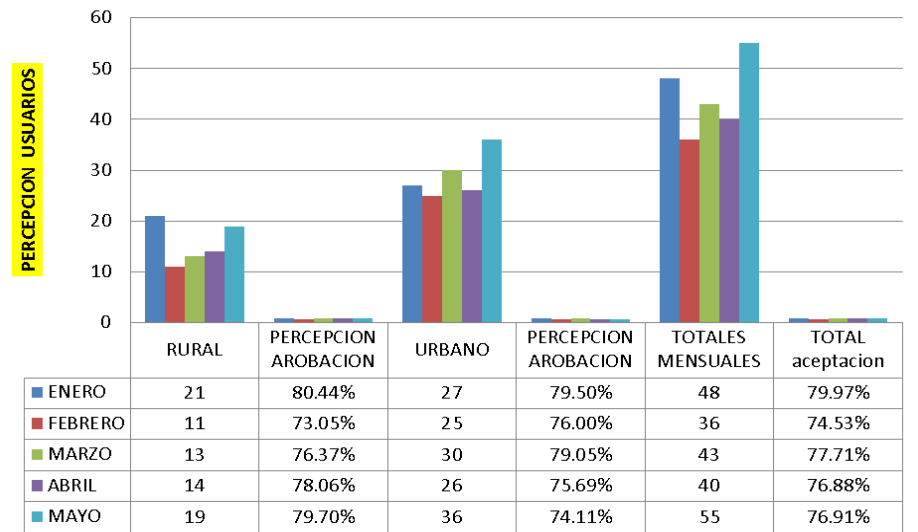
MUJERES ENCUESTADAS AÑO 2014



INDICADORES DE PERCEPCION MAYO - 2014



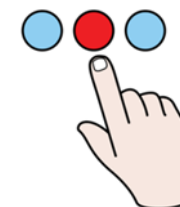
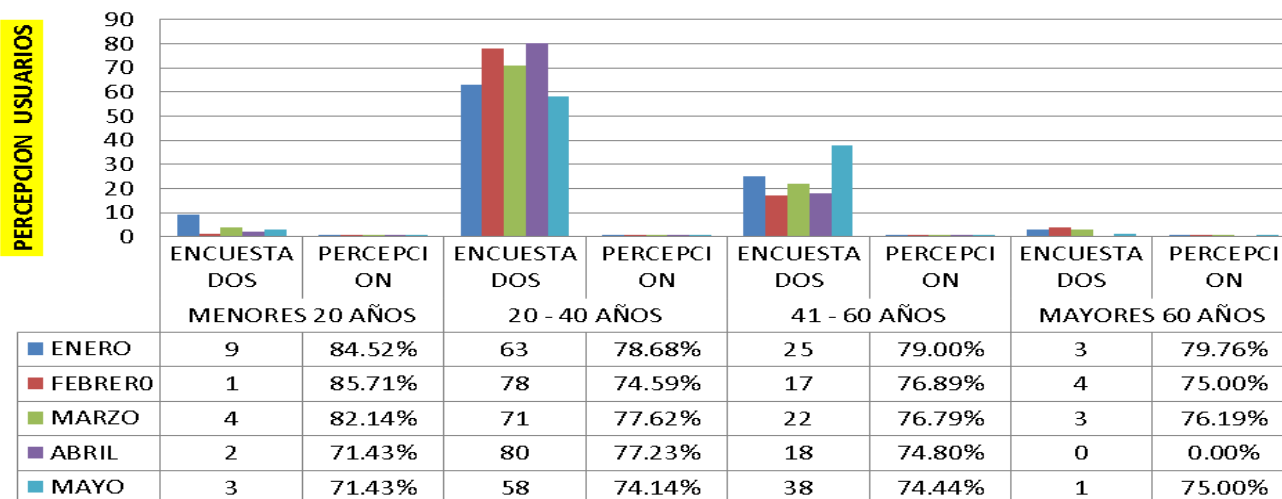
HOMBRES ENCUESTADOS AÑO 2014



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

INDICADORES DE PERCEPCION A MAYO - 2014

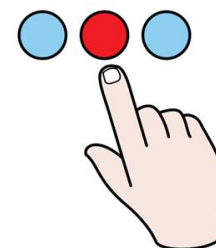
PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD MAYO 2014



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

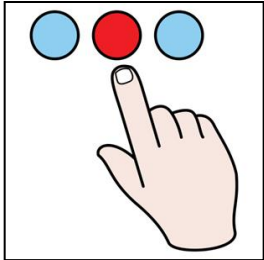
AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	#_EN C.	FEB	#_EN C.	MAR	#_EN C.	ABR	#_EN C.	MAY	#_ENC.
ALMACEN	79.46	4	65.18	4	70.00	5	69.64	4	61.90	3
ARCHIVO	79.76	3	80.36	2			76.79	2	73.21	2
BANCO DE PROYECTOS	100.00	3	73.21	4	77.86	5	85.71	4	85.71	5
BIBLIOTECA	87.50	2								
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	5	78.57	5	74.29	5	87.14	5	71.43	5
DIRECCION DEPORTES	65.48	3	73.81	3	80.95	3	76.79	2	80.95	3
DESPACHO ALCALDE	77.86	5	79.46	4	76.43	5	76.79	4	80.36	4
DESPACHO JURIDICO	76.79	4	72.62	3			75.00	2	71.43	2
CASA DE LA CULTURA	85.71	3	76.79	2	82.14	1	78.57	1	78.57	1
FAMILIAS EN ACCION	64.29	4	71.43	4	79.29	5	72.86	5	72.86	5
GESTION SOCIAL	66.07	4	78.57	4	75.00	5	70.71	5	75.00	5
INSPECCION DE POLICIA	80.36	2	70.54	4	79.29	5	80.36	4	64.29	4
JEFE DE PERSONAL	82.14	2	76.79	4	84.29	5	79.76	3	90.48	3
JEFE PRESUPUESTO	78.57	2	76.79	2	75.00	1	78.57	1	75.00	1
LUDOTECA	92.86	4	80.36	4	77.86	5	77.68	4		
PROMOTOR JUNTAS	83.33	3	82.14	4	78.57	4	85.71	4	79.46	4
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	3	75.89	4	81.25	4	76.43	5	76.19	6
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	4	74.11	4	78.57	4	75.89	4	77.86	5
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	3	87.50	4	79.76	3	76.43	5	78.57	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	3	78.57	4	76.79	4	79.46	4	71.43	4
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	4	74.11	4	81.25	4	72.86	5	87.50	4
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	5	72.14	5	77.14	5	66.96	4	64.88	6
SECRETARIA DE SALUD	73.21	4	76.79	4	75.89	4	75.89	4	69.05	3
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	4	70.54	4	76.79	4	75.00	4	73.57	5
SISBEN	78.57	3	76.79	4	77.68	4	86.61	4	87.50	2
TESORERIA	80.36	2	64.29	2	76.19	3	58.93	2	55.36	2
UNIDAD DE CUENTAS	83.33	3	71.43	1	75.00	1	71.43	2	71.43	1
PERSONERIA										
CONTADURIA	90.00	5	67.86	3	78.57	1	78.57	2	74.11	4
ASESORES										
VISITANTES GENERAL	77.68	4	69.64	4	74.29	5	74.29	5	62.76	7
TOTALES	79.93	100	80.63	100	74.82	100	76.46	100	74.48	100

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MAYO 2014

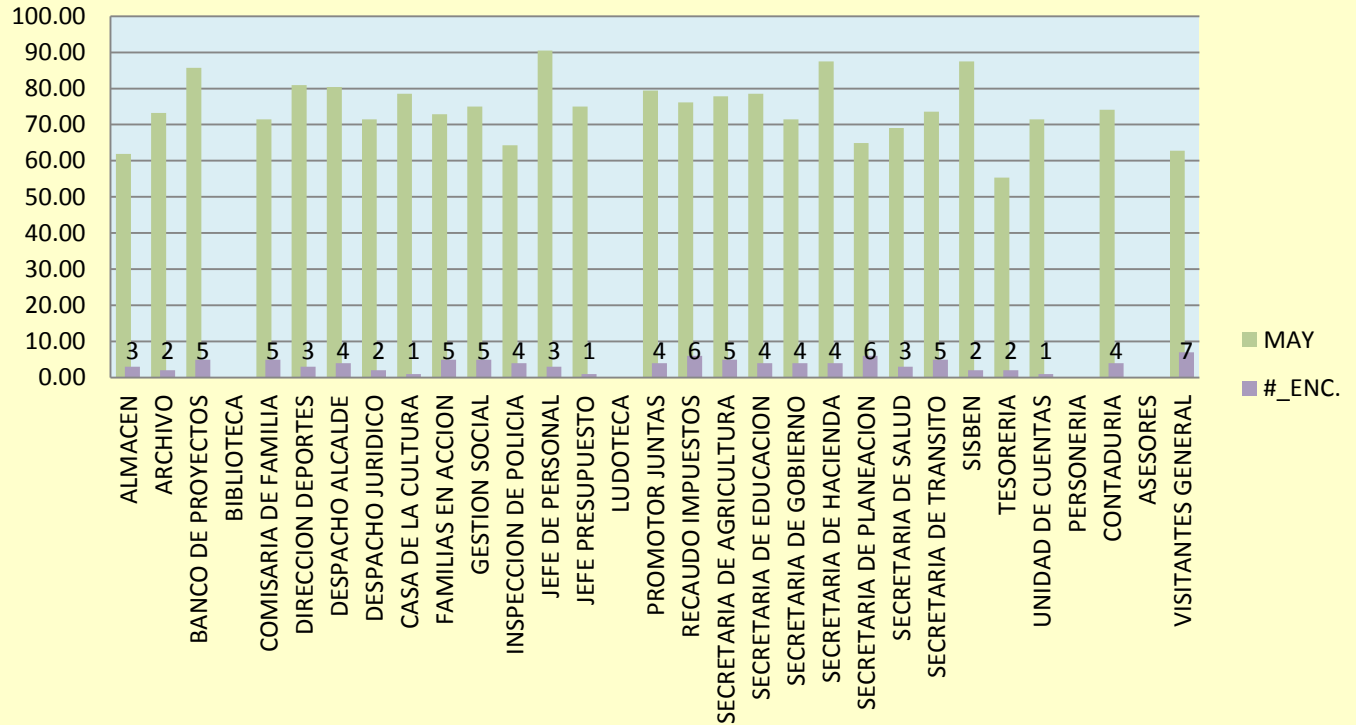


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS MAYO 2014

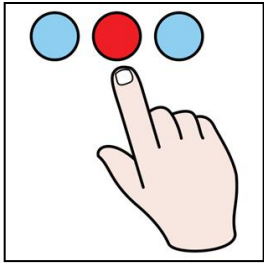


PERCEPCION MAYO 2014 POR DEPENDENCIAS

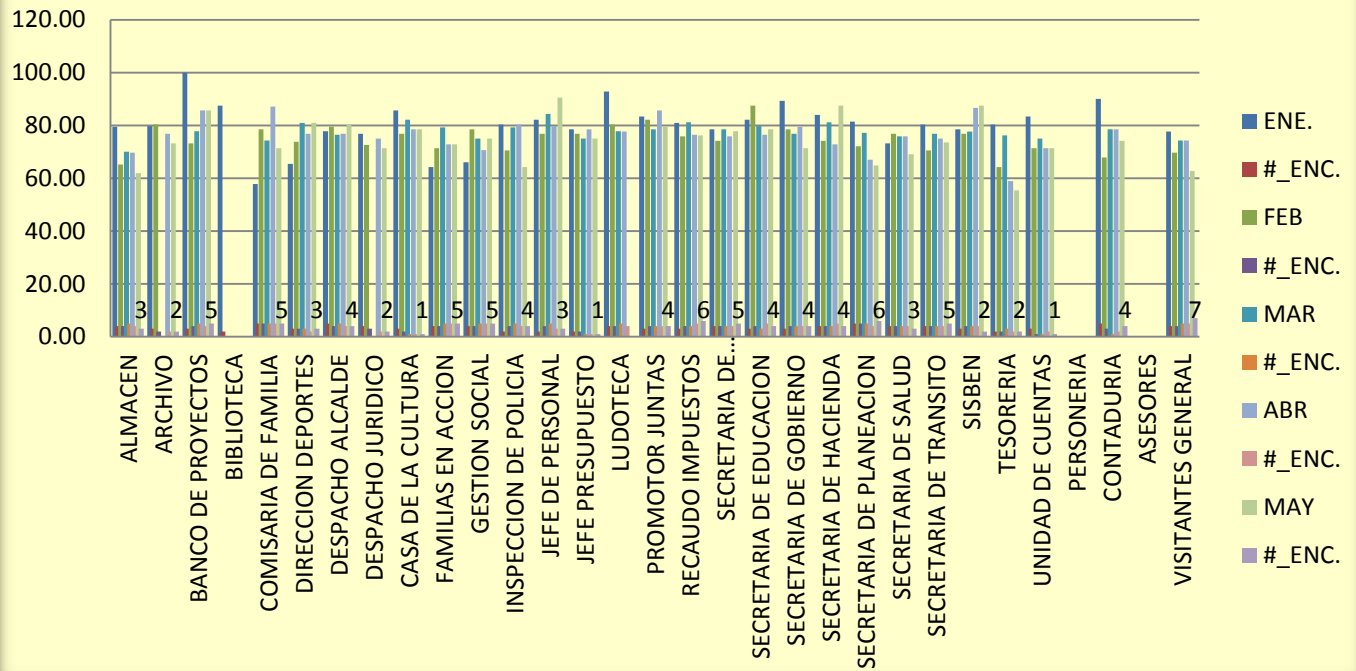


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ACUMULADO 2014

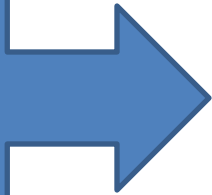


PERCEPCION ACUMULADA MAYO 2014 POR DEPENDENCIAS

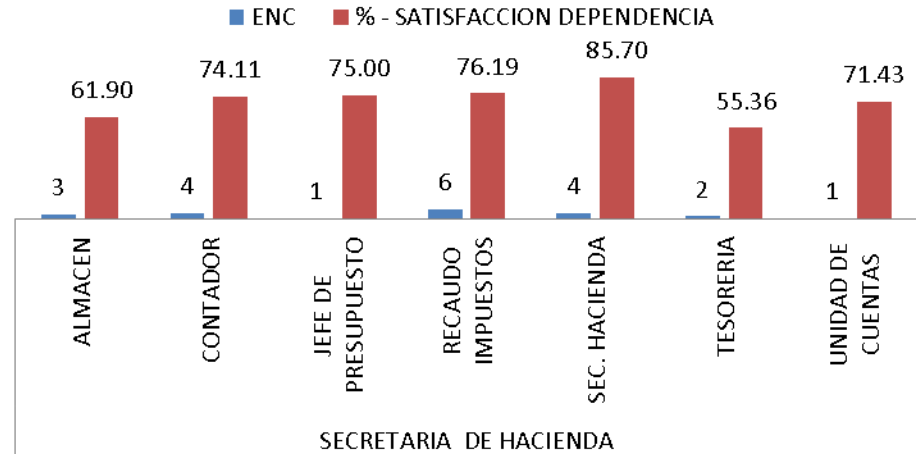


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

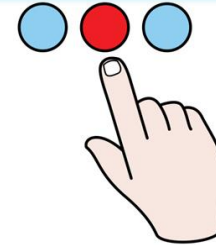
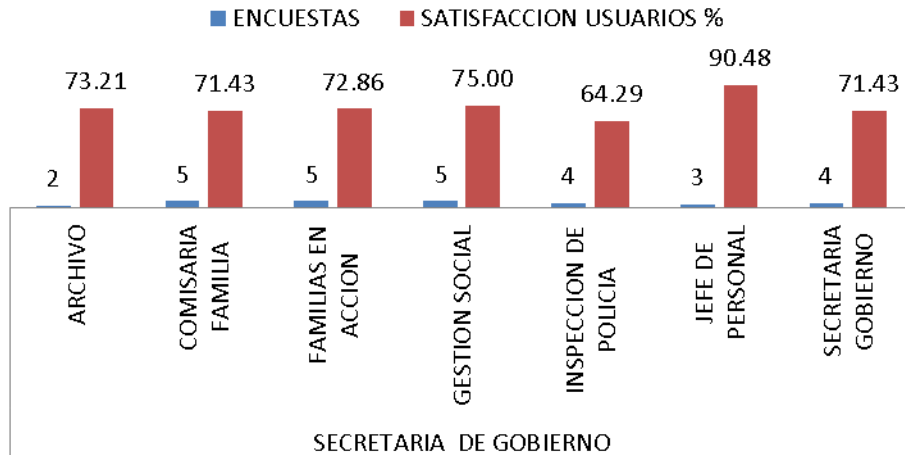
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2014



SEC. HACIENDA EN MAYO 2014



SEC. GOBIERNO - MAYO 2014

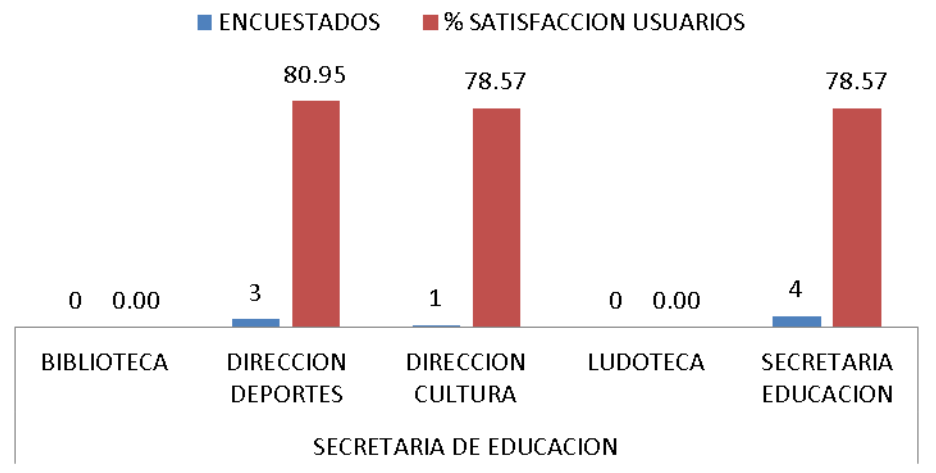


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

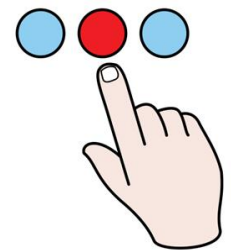
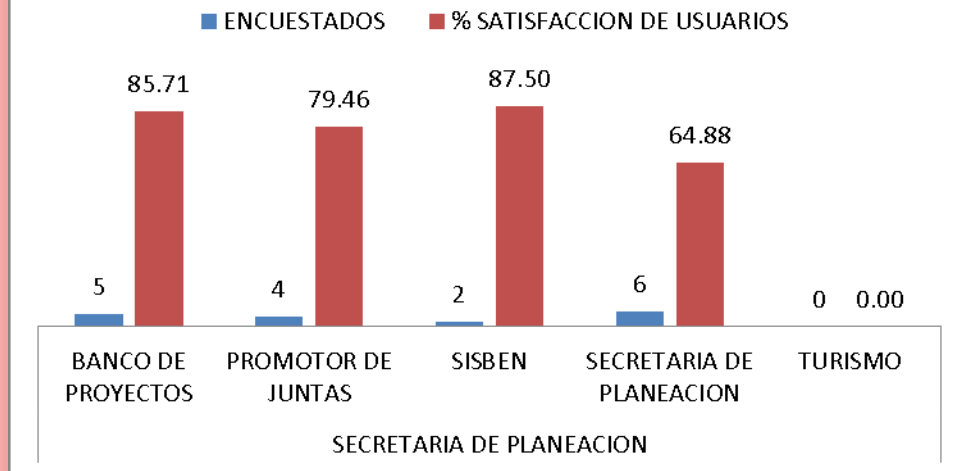
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2014



SEC. EDUCACION - MAYO 2014

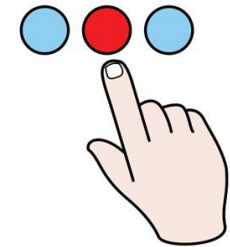
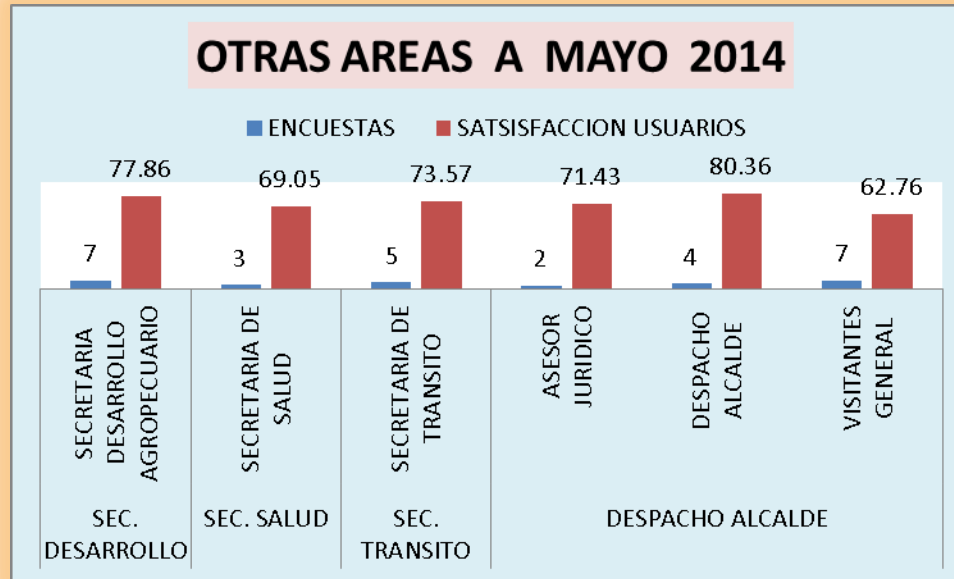


SEC. PLANEACION



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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2014




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

FAVORABILIDAD POR AREAS MAYO 2014 ENCUESTAS 100

SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	3	61.90	71.38
	CONTADOR	4	74.11	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	75.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	6	76.19	
	SEC. HACIENDA	4	85.70	
	TESORERIA	2	55.36	
	UNIDAD DE CUENTAS	1	71.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		21	71.38	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	2	73.21	74.10
	COMISARIA FAMILIA	5	71.43	
	FAMILIAS EN ACCION	5	72.86	
	GESTION SOCIAL	5	75.00	
	INSPECCION DE POLICIA	4	64.29	
	JEFE DE PERSONAL	3	90.48	
	SECRETARIA GOBIERNO	4	71.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		28	74.10	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	0	0.00	79.36
	DIRECCION DEPORTES	3	80.95	
	DIRECCION CULTURA	1	78.57	
	LUDOTECA	0	0.00	
	SECRETARIA EDUCACION	4	78.57	
	TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		8	
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	5	85.71	79.39
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	79.46	
	SISBEN	2	87.50	
	SECRETARIA DE PLANEACION	6	64.88	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		17	63.51	

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN MAYO 2014



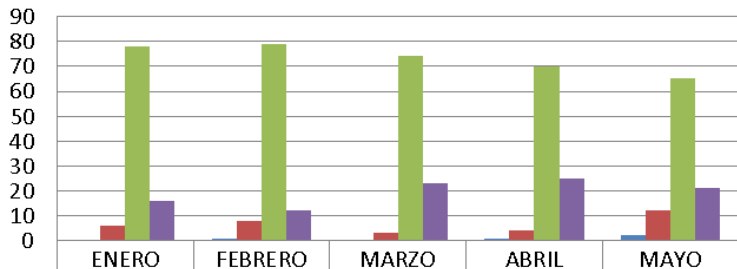
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	OFICINA UNO	0	0.00	77.86
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	5	77.86	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	77.86	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	69.05
	SECRETARIA DE SALUD	3	69.05	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		3	69.05	
SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	5	73.57	73.57
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	73.57	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	71.52
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	2	71.43	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	4	80.36	
	VISITANTES GENERAL	7	62.76	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		13	42.91	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		100	65.00	74.53

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

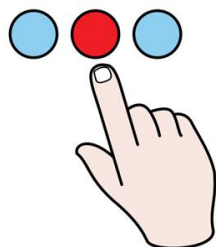
PREGUNTA UNO "SERVICIO"

¿Cómo Califica nuestro servicio?

PERCEPCION USUARIOS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
MALO	0	1	0	1	2
REGULAR	6	8	3	4	12
BUENO	78	79	74	70	65
EXELENTE	16	12	23	25	21

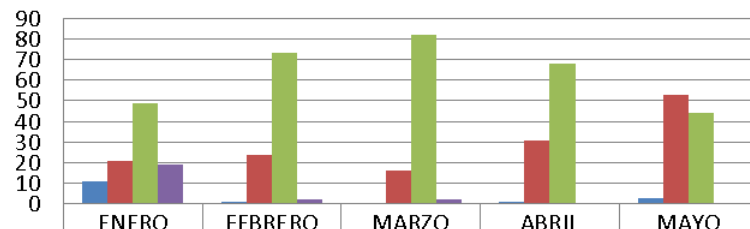


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION MAYO DE 2014

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

percepcion usuarios



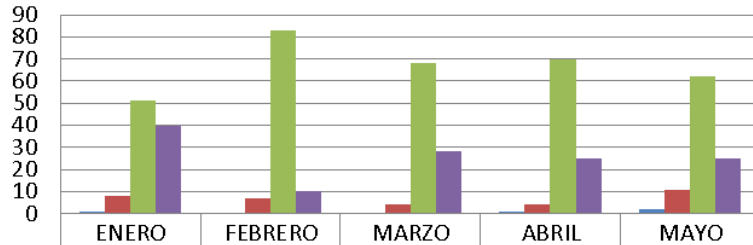
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
MALO	11	1	0	1	3
REGULAR	21	24	16	31	53
BUENO	49	73	82	68	44
EXELENTE	19	2	2	0	0

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?

PERCEPCION USUARIOS



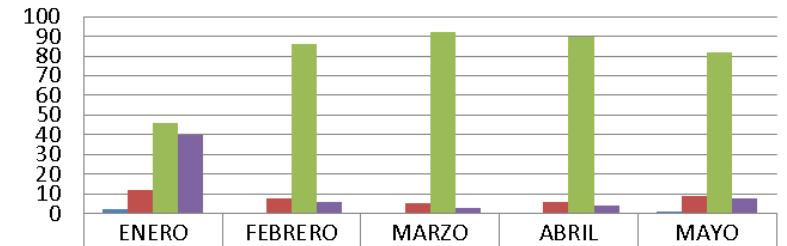
CATEGORIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
MALO	1	0	0	1	2
REGULAR	8	7	4	4	11
BUENO	51	83	68	70	62
EXELENTE	40	10	28	25	25

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2014

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PERCEPCION CIUDADANA



CATEGORIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
MALO	2	0	0	0	1
REGULAR	12	8	5	6	9
BUENO	46	86	92	90	82
EXELENTE	40	6	3	4	8

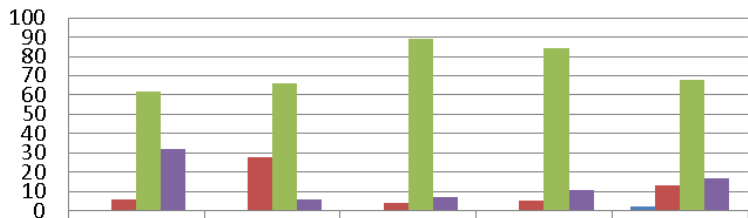


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
■ MALO	0	0	0	0	2
■ REGULAR	6	28	4	5	13
■ BUENO	62	66	89	84	68
■ EXELENTE	32	6	7	11	17

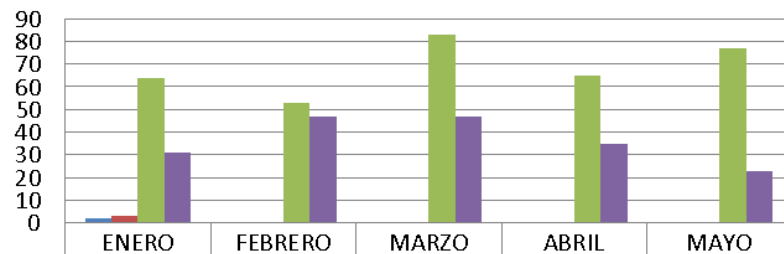


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2014

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
■ MUCHA	2	0	0	0	0
■ SIEMPRE	3	0	0	0	0
■ POCO	64	53	83	65	77
■ NADA	31	47	47	35	23

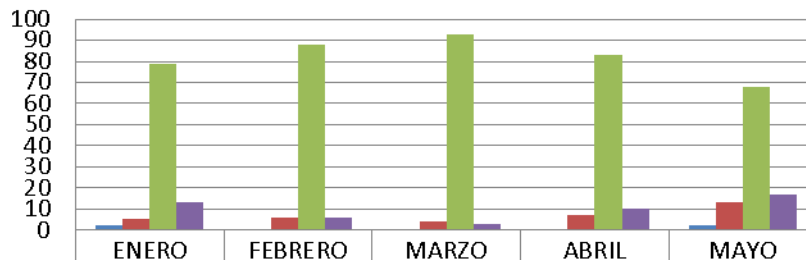
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A MAYO 2014

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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

PERCEPCION USUARIOS



■ MALA	2	0	0	0	2
■ REGULAR	5	6	4	7	13
■ BUENA	79	88	93	83	68
■ EXELENTE	13	6	3	10	17



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

CONCLUSIONES A MAYO 2014

La Dependencia Tesorería presenta dos meses consecutivos una calificación regular en el porcentaje de percepción de los usuarios.

Se Finaliza el quinto mes del año 2014 con un buen porcentaje de aceptación 74.48% que se asemeja a la de los meses de los años anteriores.

La población que más acude a las instalaciones de la Alcaldía Municipal se ubica entre los 20 y 40 años de edad. Siendo mínima la asistencia de los de menores de 20 años y mayores de 41 años.

En Abril de 2014 **Por Áreas** Secretaria de Planeación obtiene un grado de satisfacción de 79.39% siendo la más alta mientras la más baja es de Secretaria de Salud con un 69.05% de satisfacción por dependencias Banco de Proyectos y Sisben presentan una favorabilidad alta de 85.71% y 87.50% respectivamente mientras las de más baja favorabilidad son Tesorería con 55.36% y la dependencia Secretaria de Planeación con 64.88 % 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 Quinto mes del año (5º) año 2014 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:

- Mantener la buena atención al Público teniendo en cuenta que en este mes si se encontraron quejas en relación con la atención que se brinda a los usuarios que asisten a la Alcaldía Municipal y tener siempre presente los siguientes preceptos:
- **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”