

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A ENERO 2014

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

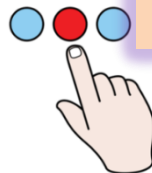
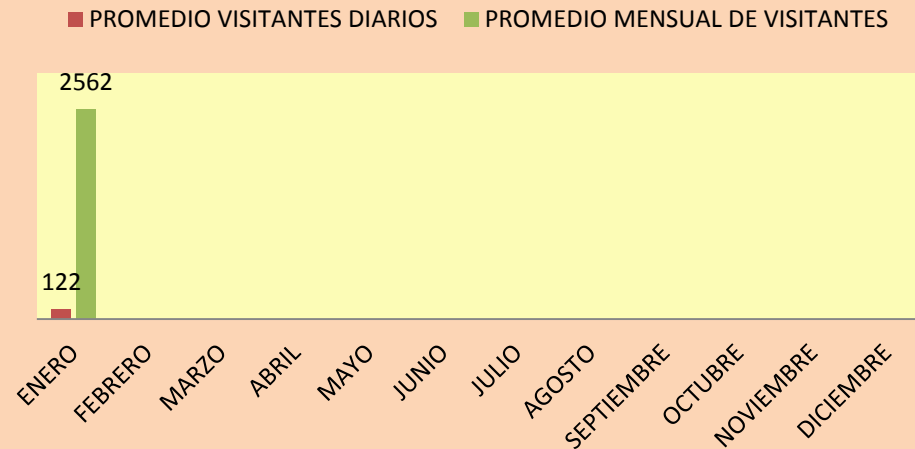
- **SIAU**
- **Servicio de Atención al Usuario**
- **Buzón Sugerencias - Encuestas**

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

PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

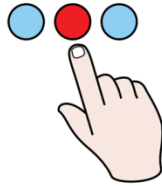
AÑO 2014		
MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL
ENERO	122	2562
FEBRERO		
MARZO		
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	122	0

ASISTENCIAS - ENERO 2014



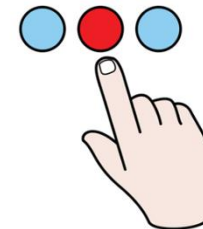
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS ENERO DE 2014



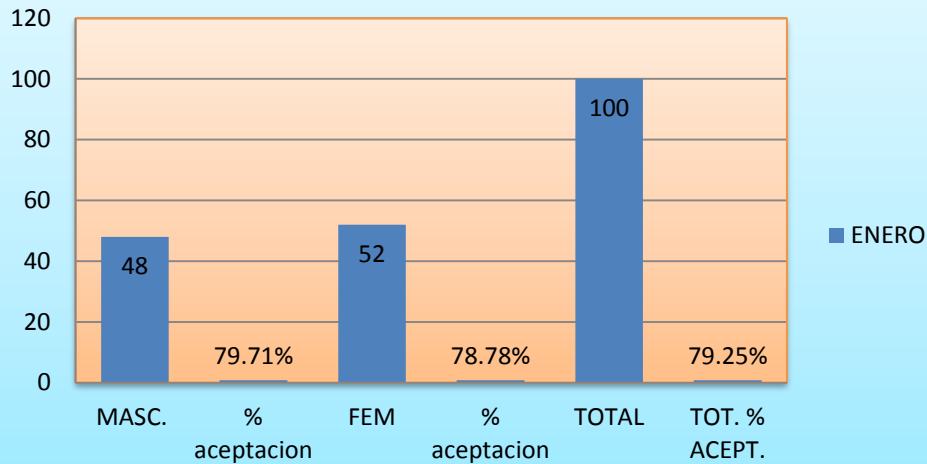
CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2014

	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
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

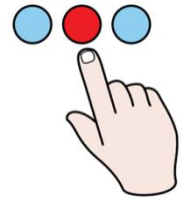


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

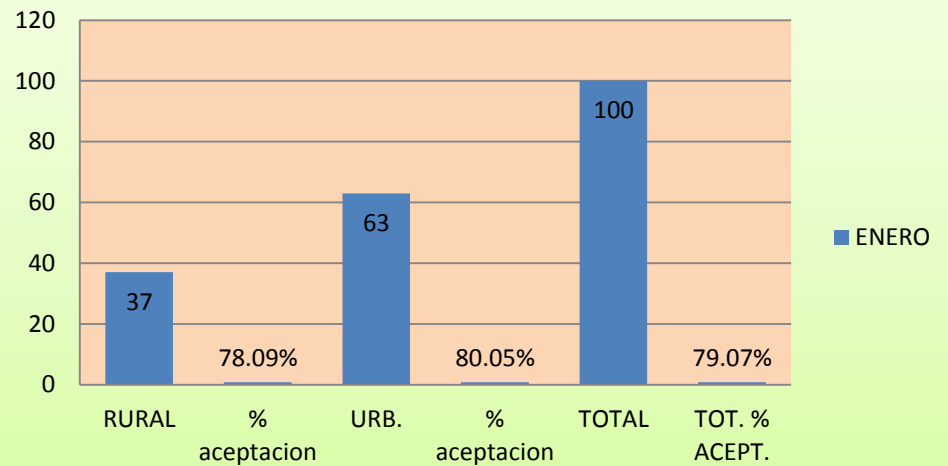
ENCUESTADOS POR GENERO



INDICADORES DE PERCEPCION ENERO 2014

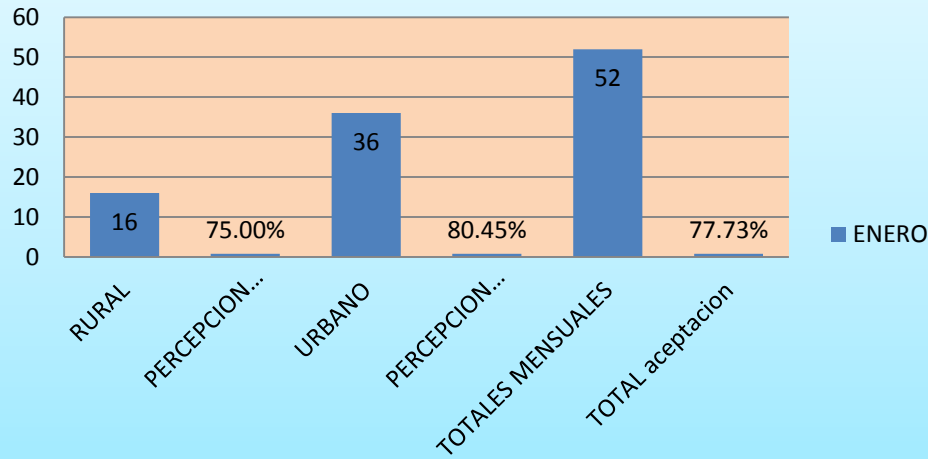


ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA

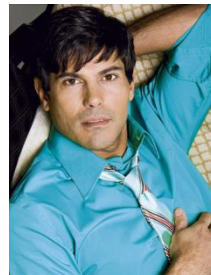


Alcaldía Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

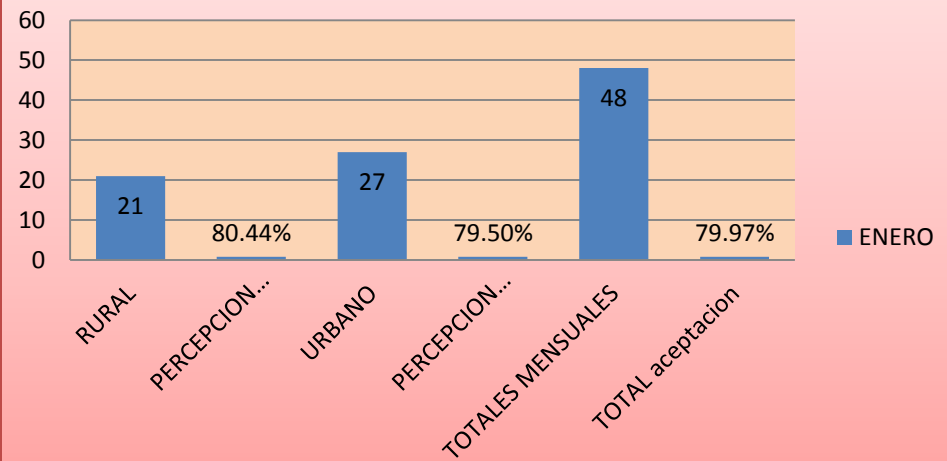
MUJERES ENCUESTADAS



INDICADORES DE
PERCEPCION
ENERO - 2014



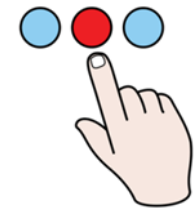
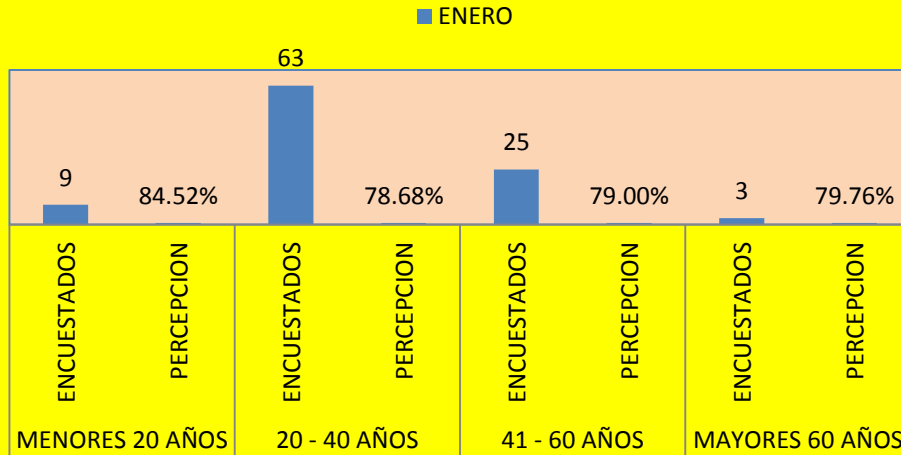
HOMBRES ENCUESTADOS



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

INDICADORES DE PERCEPCION A ENERO - 2014

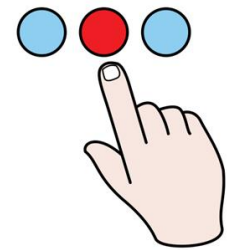
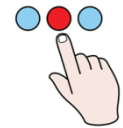
PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD



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

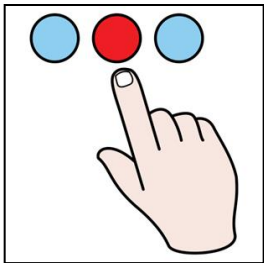
AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	#_EN C.
ALMACEN	79.46	4
ARCHIVO	79.76	3
BANCO DE PROYECTOS	100.00	3
BIBLIOTECA	87.50	2
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	5
DIRECCION DEPORTES	65.48	3
DESPACHO ALCALDE	77.86	5
DESPACHO JURIDICO	76.79	4
CASA DE LA CULTURA	85.71	3
FAMILIAS EN ACCION	64.29	4
GESTION SOCIAL	66.07	4
INSPECCION DE POLICIA	80.36	2
JEFE DE PERSONAL	82.14	2
JEFE PRESUPUESTO	78.57	2
LUDOTECA	92.86	4
PROMOTOR JUNTAS	83.33	3
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	3
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	4
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	3
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	3
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	4
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	5
SECRETARIA DE SALUD	73.21	4
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	4
SISBEN	78.57	3
TESORERIA	80.36	2
UNIDAD DE CUENTAS	83.33	3
PERSONERIA		
CONTADURIA	90.00	5
ASESORES		
VISITANTES GENERAL	77.68	4
TOTALES	79.33	100

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ENERO 2014

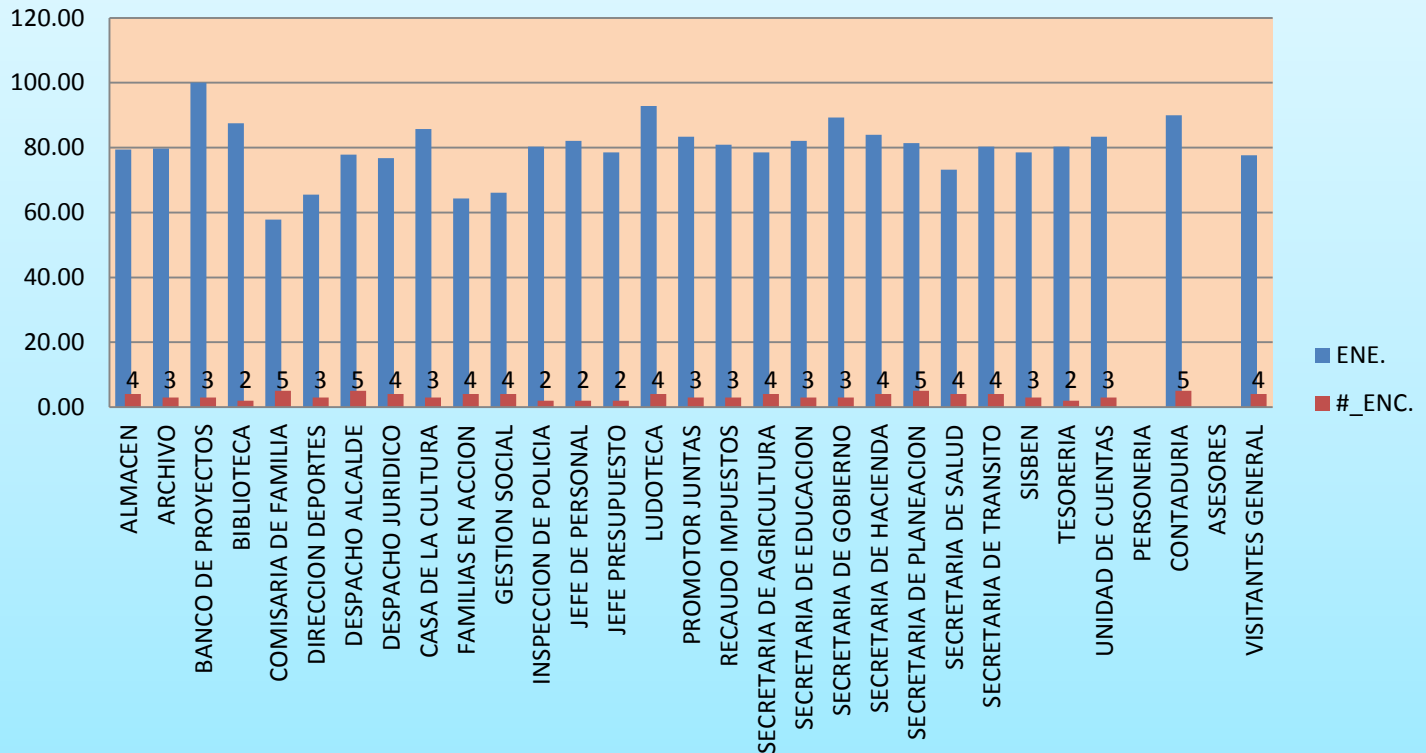


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ENERO 2014

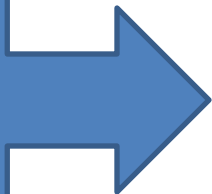


PERCEPCION DE SATISFACCION EN ENERO DE 2014 ALCALDIA VALLE DEL GUAMUEZ

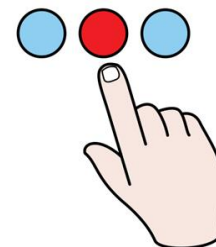
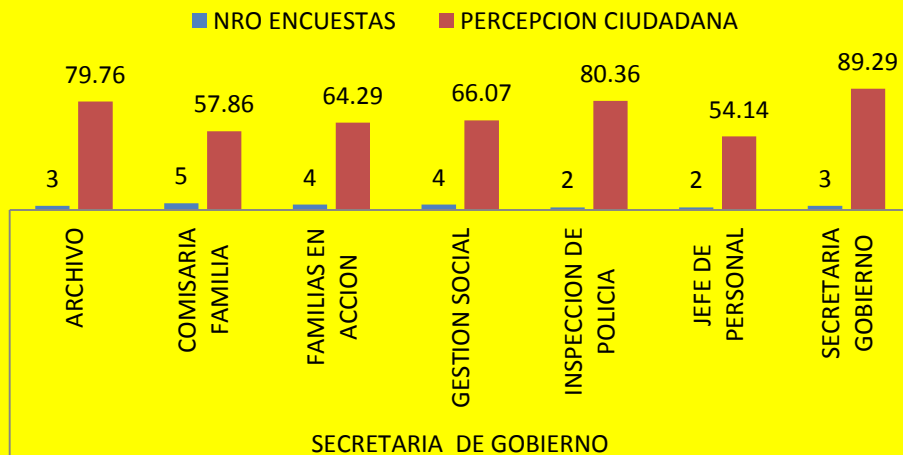


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ENERO 2014



SATISFACCION USUARIO ENERO 2014

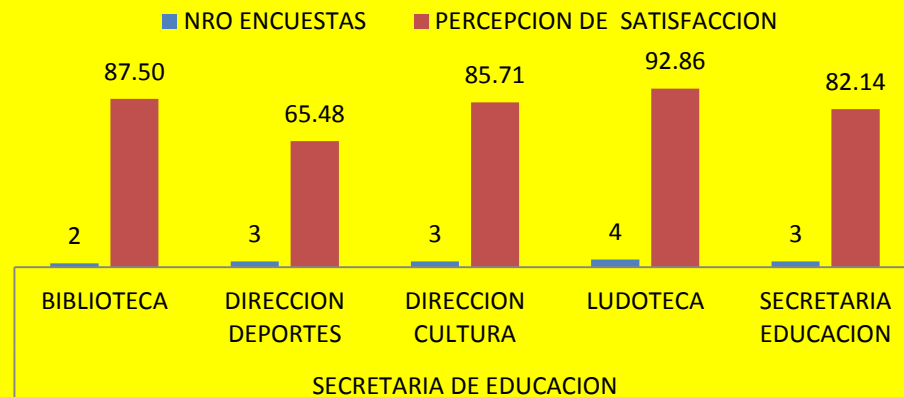


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

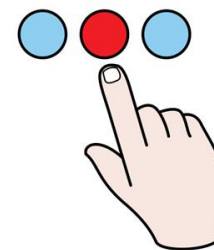
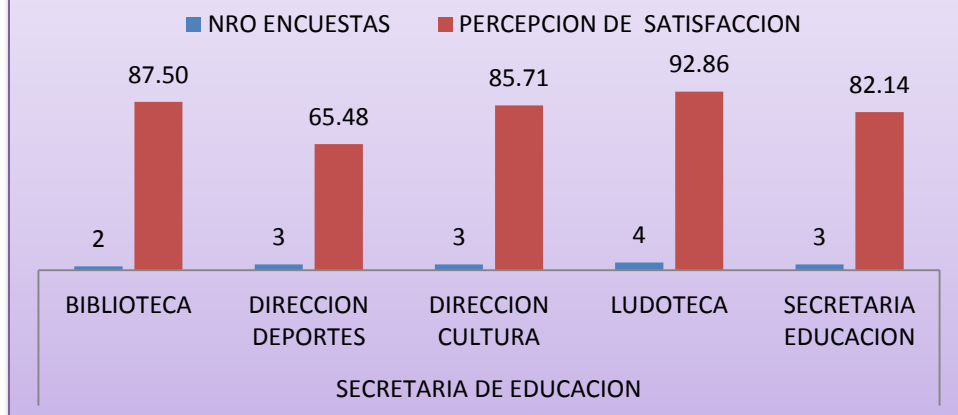
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ENERO 2014



SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2014

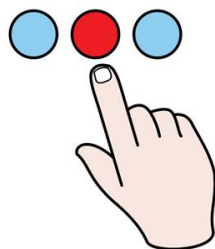
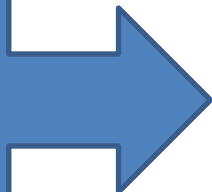


SATISFACCION DEL USUARIO ENERO 2014



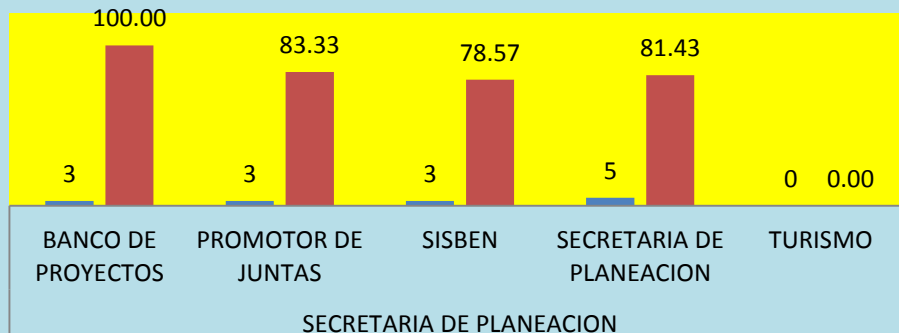
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ENERO 2014



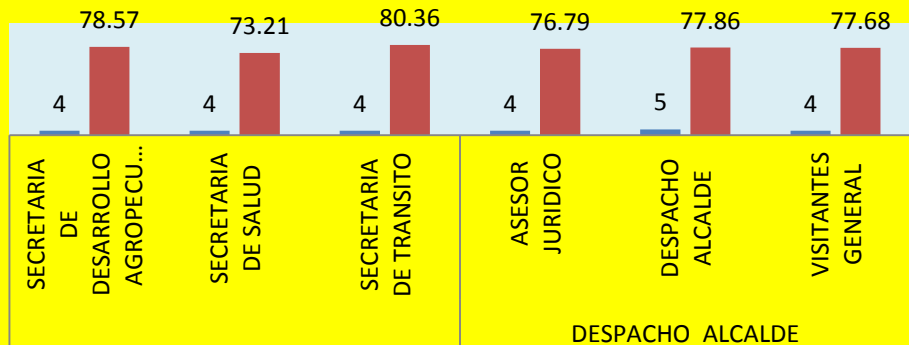
SATISFACCION USUARIO A ENERO 2014

■ NRO DE ENCUESTAS ■ % DE PERCEPCION SATISFACCION



SATISFACCION USUARIOS ENERO 2014

■ NRO DE ENCUESTAS ■ % SATISFACCION USUARIOS



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

FAVORABILIDAD POR AREAS ENERO 2014 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	4	79.46	82.37
	CONTADOR	5	90.00	
	JEFE DE PRESUPUESTO	2	78.57	
	RECAUDO IMPUESTOS	3	80.95	
	SEC. HACIENDA	4	83.93	
	TESORERIA	2	80.36	
	UNIDAD DE CUENTAS	3	83.33	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		23	82.37	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	3	79.76	70.25
	COMISARIA FAMILIA	5	57.86	
	FAMILIAS EN ACCION	4	64.29	
	GESTION SOCIAL	4	66.07	
	INSPECCION DE POLICIA	2	80.36	
	JEFE DE PERSONAL	2	54.14	
	SECRETARIA GOBIERNO	3	89.29	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		23	70.25	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	2	87.50	82.74
	DIRECCION DEPORTES	3	65.48	
	DIRECCION CULTURA	3	85.71	
	LUDOTECA	4	92.86	
	SECRETARIA EDUCACION	3	82.14	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		15	82.74	
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	3	100.00	85.83
	PROMOTOR DE JUNTAS	3	83.33	
	SISBEN	3	78.57	
	SECRETARIA DE PLANEACION	5	81.43	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		14	68.67	

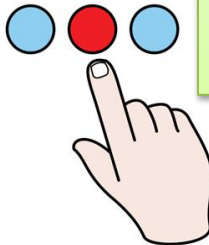
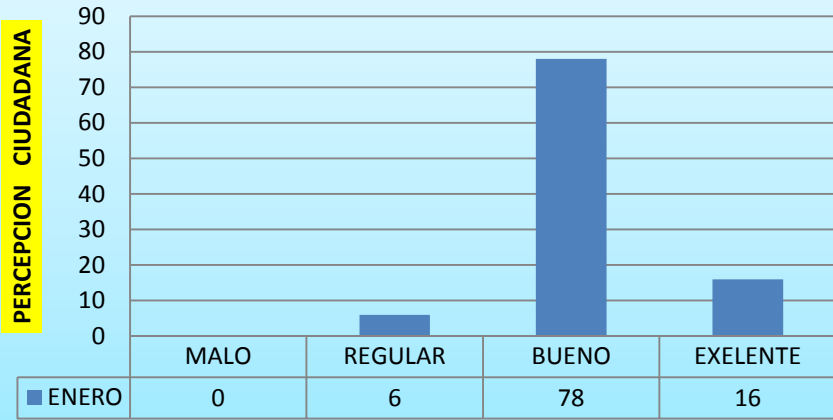
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ENERO 2014

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	73.21
	SECRETARIA DE SALUD	4	73.21	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	73.21	
SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	4	80.36	80.36
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	80.36	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	77.44
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	4	76.79	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	5	77.86	
	VISITANTES GENERAL	4	77.68	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		13	76.47	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		100	72.83	78.85

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

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

¿Cómo Califica nuestro servicio?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION ENERO DE 2014

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

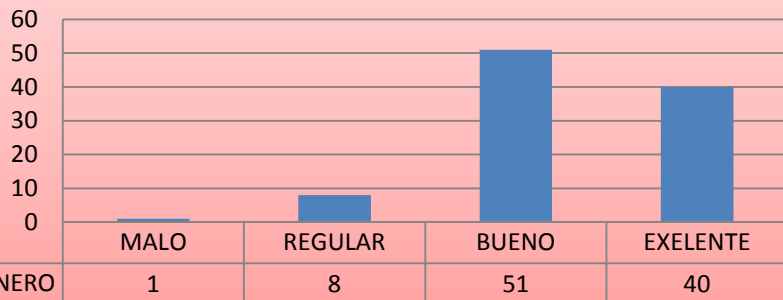


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

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

PERCEPCION CIUDADANA

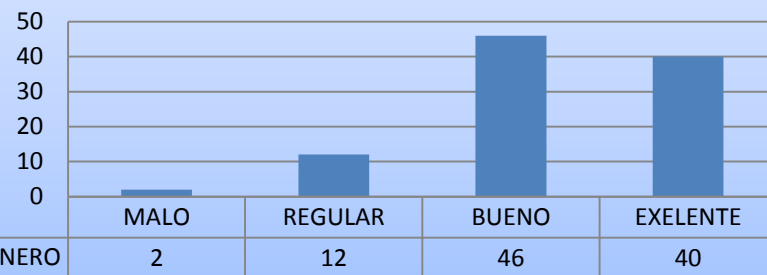


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ENERO 2014

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PERCEPCION CIUDADANA

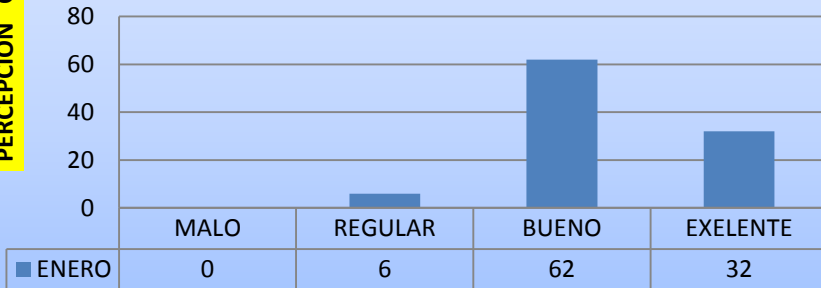


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

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

PERCEPCION CIUDADANA

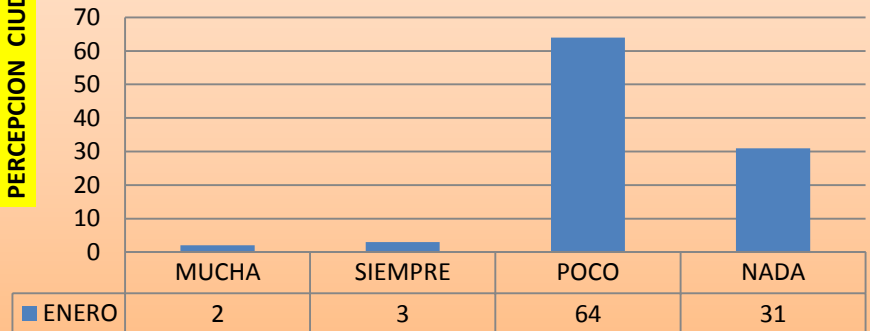


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ENERO 2014

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

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

PERCEPCION CIUDADANA



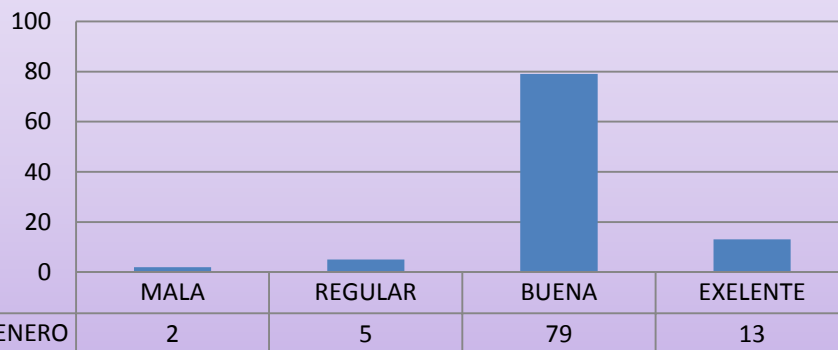
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ENERO 2014

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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

PERCEPCION CIUDADANA



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

CONCLUSIONES A ENERO 2014

El primer (1º) mes del año 2014 (25 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% (78.85%) 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 Enero de 2014 Por Áreas Secretaria de Planeación obtiene un grado de satisfacción de 85.83% siendo la más alta mientras la más baja es de Secretaria de Gobierno con un 70.25% de satisfacción por dependencias Banco de Proyectos y Ludoteca presentan una favorabilidad alta de 100% y 92.00 % respectivamente mientras las de más baja favorabilidad son Jefe de Personal con 54.14% y Comisaria de Familia con 57.86 % de favorabilidad.



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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al iniciar el segundo 3^a 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”