

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A JUNIO 2014

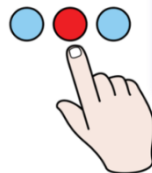
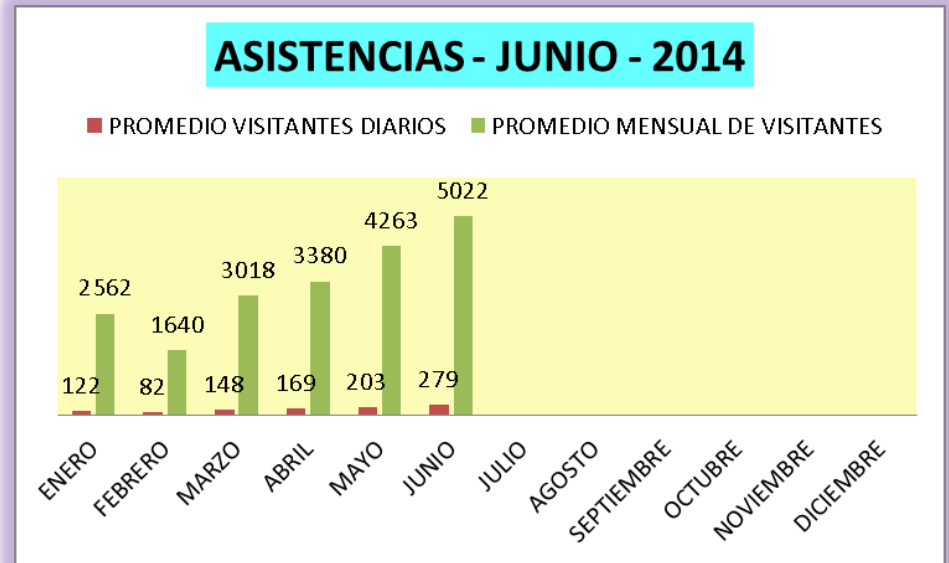
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

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

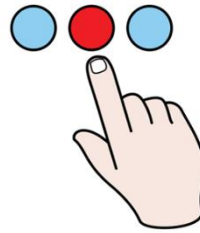
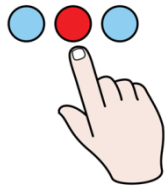
Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

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	279	5022
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	1003	9942.5



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

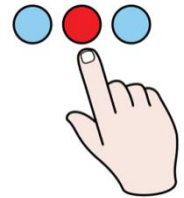


**BUZON DE QUEJAS
RECLAMOS Y
SUGERENCIAS JUNIO
DE 2014**

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2014																
	DESPACHO ALCALDE	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	ATE NDID AS POR RES PON SABLES	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO	ATE NDID AS POR RES PON SABLES
JUNIO 2014	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		UNA QUEJA CONTRA COMISARIA DE FAMILIA DONDE SE MANIFIESTA LA DEFICIENTE ATENCION AL PUBLICO Y EL NO CUMPLIMIENTO DE CITACIONES A CONCILIACION A UNA DE LAS PARTES POR OLVIDO DEL COMISARIO DE FAMILIA		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	

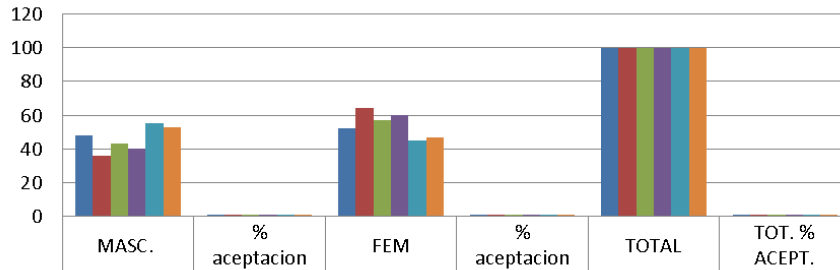
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION JUNIO 2014



ENCUESTADOS POR GENERO 2014

PERCEPCION DE USUARIOS

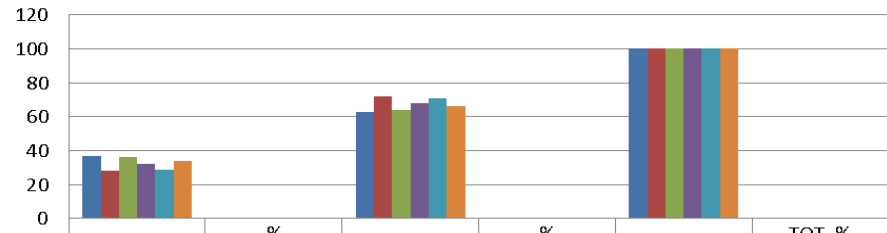


	MASC.	% aceptacion	FEM	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	48	79.71%	52	78.78%	100	79.25%
FEBRERO	36	75.10%	64	75.11%	100	75.11%
MARZO	43	78.24%	57	77.07%	100	77.66%
ABRIL	40	76.52%	60	76.79%	100	76.66%
MAYO	55	76.04%	45	71.90%	100	73.97%
JUNIO	53	75.00%	47	72.64%	100	73.82%



ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA 2014

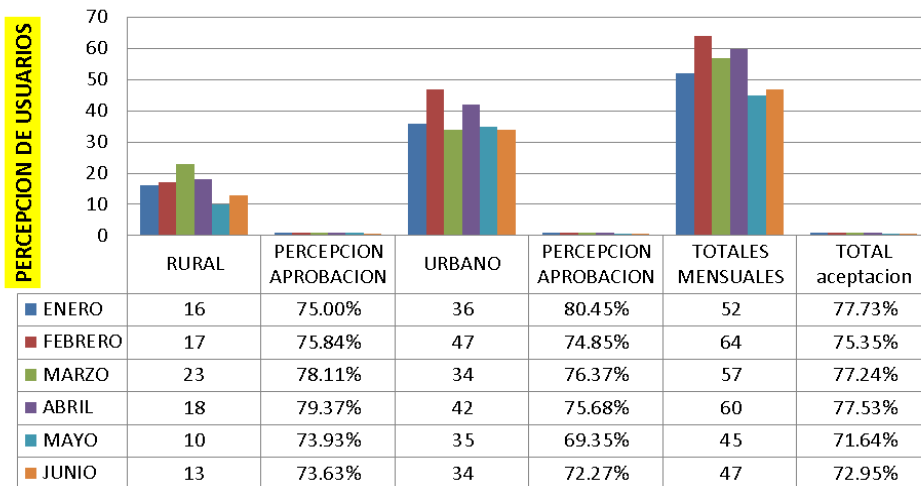
PERCEPCION DE USUARIOS



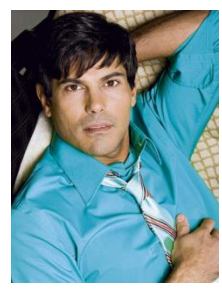
	RURAL	% aceptacion	URB.	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	37	78.09%	63	80.05%	100	79.07%
FEBRERO	28	74.74%	72	75.25%	100	75.00%
MARZO	36	77.48%	64	77.62%	100	77.55%
ABRIL	32	78.79%	68	75.68%	100	77.24%
MAYO	29	77.21%	71	72.74%	100	74.98%
JUNIO	34	75.95%	66	72.84%	100	74.40%

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

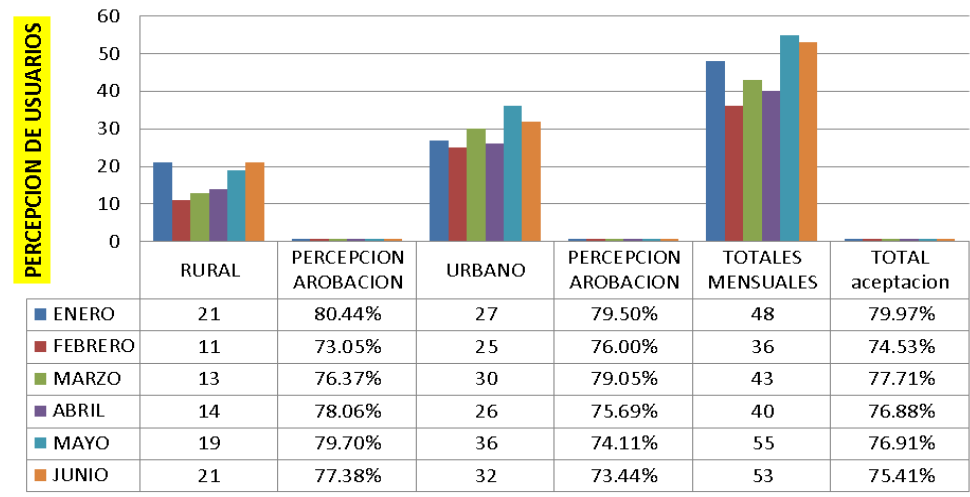
MUJERES ENCUESTADAS AÑO 2014



INDICADORES DE PERCEPCION JUNIO - 2014



HOMBRES ENCUESTADOS AÑO 2014

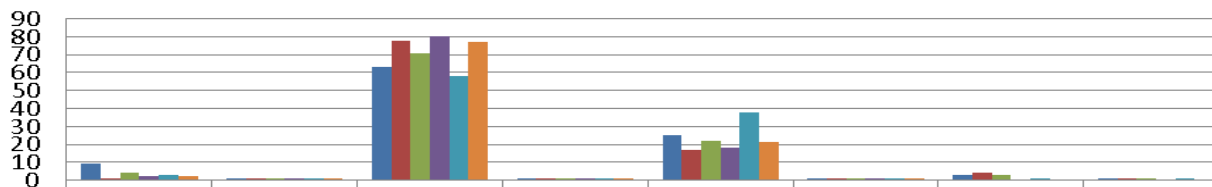


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

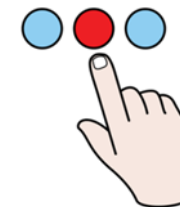
INDICADORES DE PERCEPCION A JUNIO - 2014

PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD

PERCEPCION DE USUARIOS



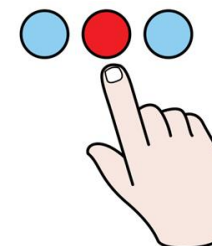
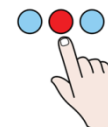
	ENCUESTADOS MENORES 20 AÑOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS 20 - 40 AÑOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS 41 - 60 AÑOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS MAYORES 60 AÑOS	PERCEPCION
■ ENERO	9	84.52%	63	78.68%	25	79.00%	3	79.76%
■ FEBRERO	1	85.71%	78	74.59%	17	76.89%	4	75.00%
■ MARZO	4	82.14%	71	77.62%	22	76.79%	3	76.19%
■ ABRIL	2	71.43%	80	77.23%	18	74.80%	0	0.00%
■ MAYO	3	71.43%	58	74.14%	38	74.44%	1	75.00%
■ JUNIO	2	78.57%	77	73.56%	21	74.66%	0	0.00%



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.	JUN	#_EN c.
ALMACEN	79.46	4	65.18	4	70.00	5	69.64	4	61.90	3	58.93	4
ARCHIVO	79.76	3	80.36	2			76.79	2	73.21	2	73.21	2
BANCO DE PROYECTOS	100.00	3	73.21	4	77.86	5	85.71	4	85.71	5	79.46	4
BIBLIOTECA	87.50	2										
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	5	78.57	5	74.29	5	87.14	5	71.43	5	67.86	5
DIRECCION DEPORTES	65.48	3	73.81	3	80.95	3	76.79	2	80.95	3	82.14	2
DESPACHO ALCALDE	77.86	5	79.46	4	76.43	5	76.79	4	80.36	4	75.71	5
DESPACHO JURIDICO	76.79	4	72.62	3			75.00	2	71.43	2	72.62	3
CASA DE LA CULTURA	85.71	3	76.79	2	82.14	1	78.57	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	80.00	5
GESTION SOCIAL	66.07	4	78.57	4	75.00	5	70.71	5	75.00	5	74.11	4
INSPECCION DE POLICIA	80.36	2	70.54	4	79.29	5	80.36	4	64.29	4	64.29	5
JEFE DE PERSONAL	82.14	2	76.79	4	84.29	5	79.76	3	90.48	3	86.61	4
JEFE PRESUPUESTO	78.57	2	76.79	2	75.00	1	78.57	1	75.00	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	84.29	5
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	3	75.89	4	81.25	4	76.43	5	76.19	6	77.14	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	4	74.11	4	78.57	4	75.89	4	77.86	5	75.71	5
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	3	87.50	4	79.76	3	76.43	5	78.57	4	83.04	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	3	78.57	4	76.79	4	79.46	4	71.43	4	70.71	5
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	4	74.11	4	81.25	4	72.86	5	87.50	4	75.89	4
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	5	72.14	5	77.14	5	66.96	4	64.88	6	65.18	4
SECRETARIA DE SALUD	73.21	4	76.79	4	75.89	4	75.89	4	69.05	3	63.57	5
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	4	70.54	4	76.79	4	75.00	4	73.57	5	71.43	4
SISBEN	78.57	3	76.79	4	77.68	4	86.61	4	87.50	2	82.14	4
TESORERIA	80.36	2	64.29	2	76.19	3	58.93	2	55.36	2	73.21	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	72.62	3
ASESORES												
VISITANTES GENERAL	77.68	4	69.64	4	74.29	5	74.29	5	62.76	7	67.86	5
TOTALES	75.93	100	80.63	100	74.82	100	76.46	100	74.48	100	74.28	100

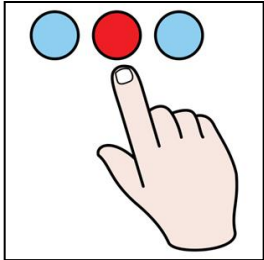
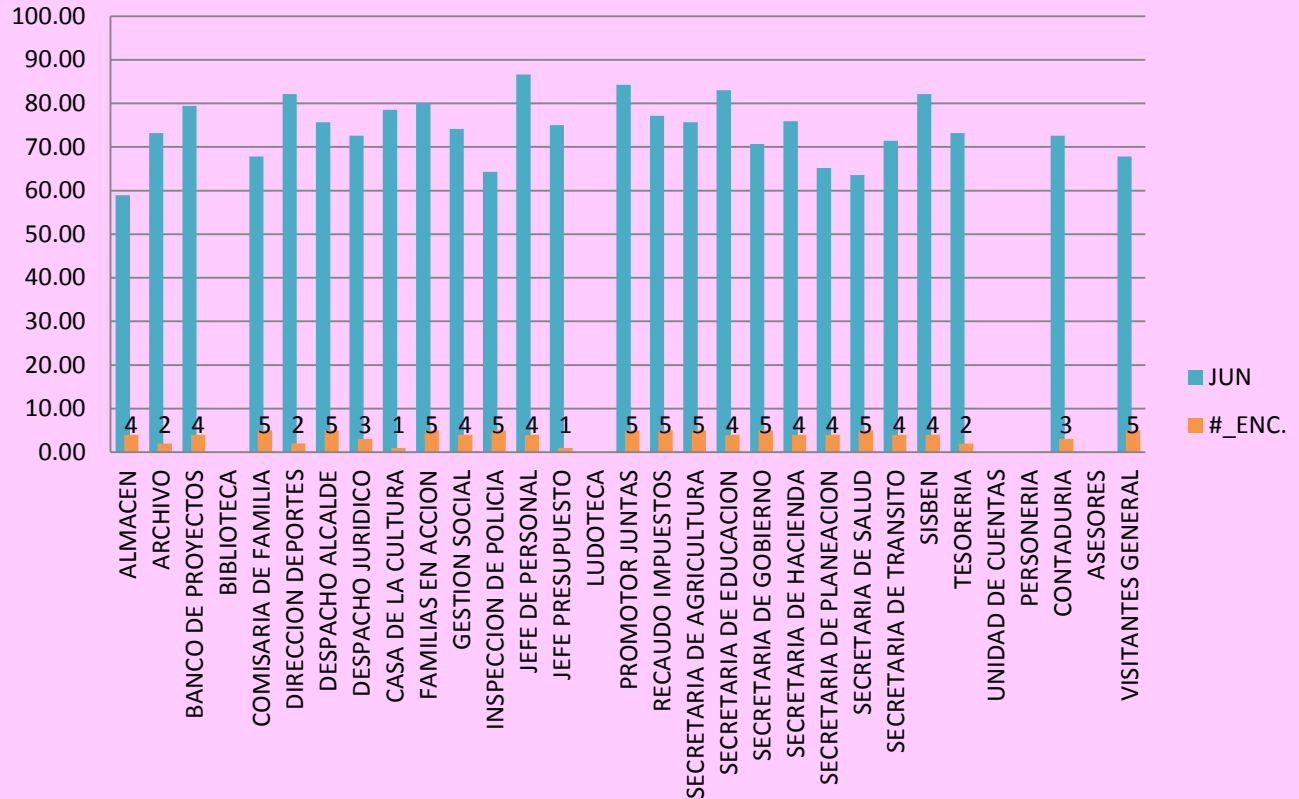
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS JUNIO 2014



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

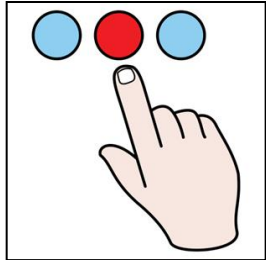
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS JUNIO 2014

PERCEPCION POR DEPENDENCIAS JUNIO 2014

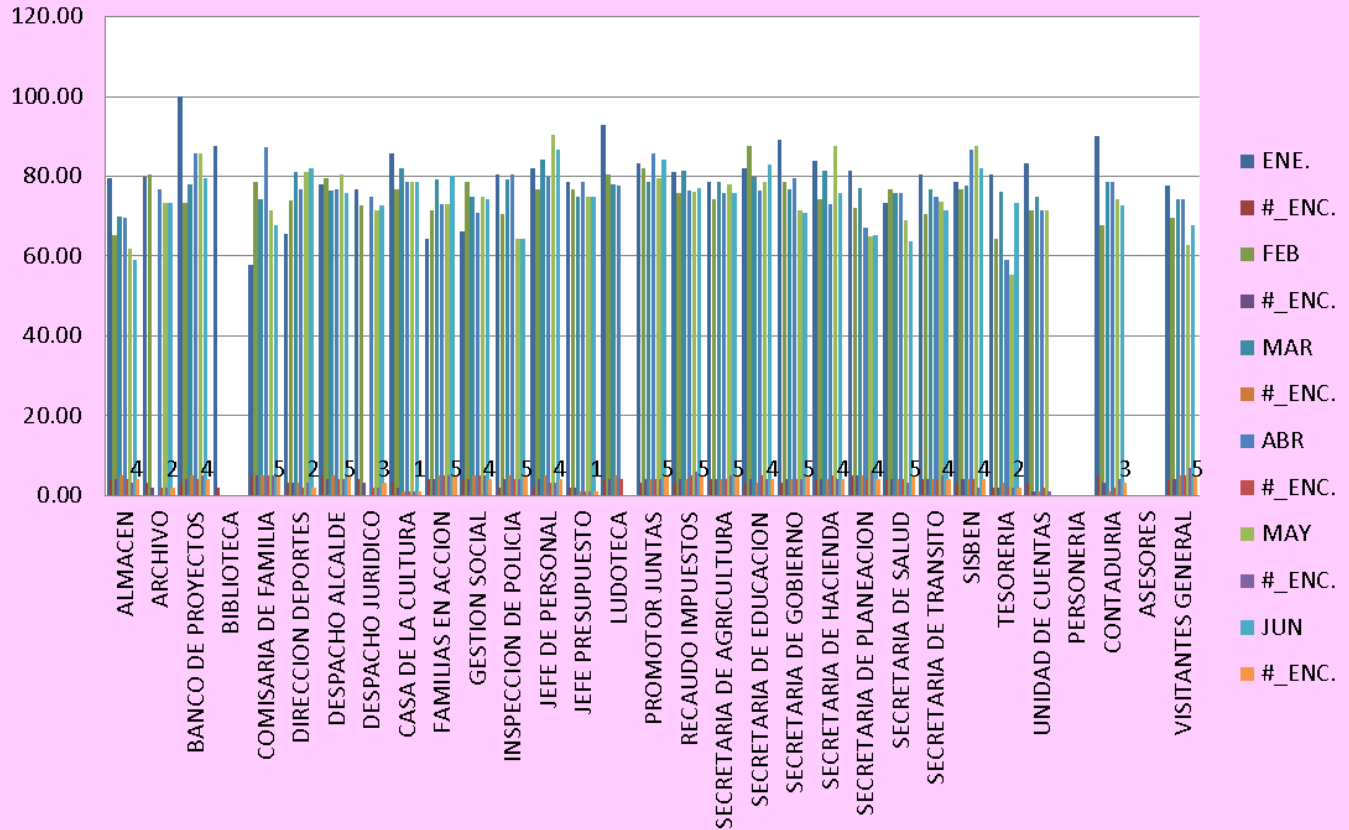


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ACUMULADO 2014

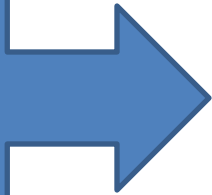


PERCEPCION ACUMULADA POR DEPENDENCIAS 2014

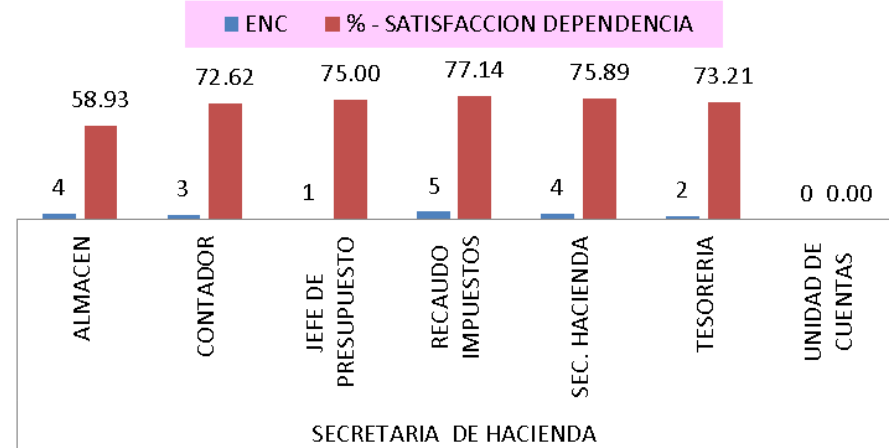


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

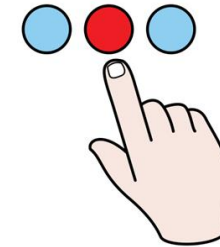
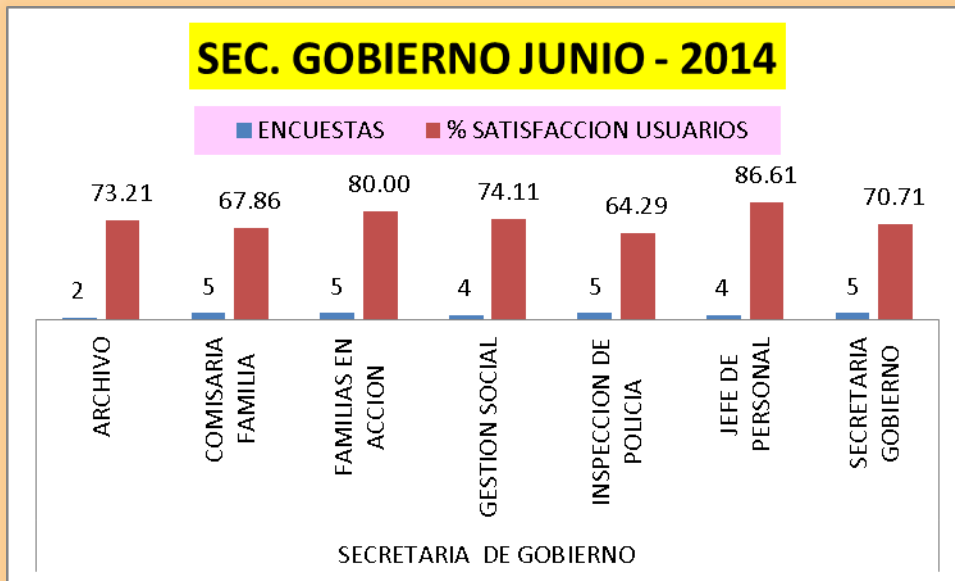
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JUNIO 2014



SEC. HACIENDA JUNIO-2014

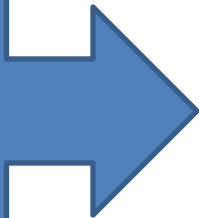


SEC. GOBIERNO JUNIO - 2014

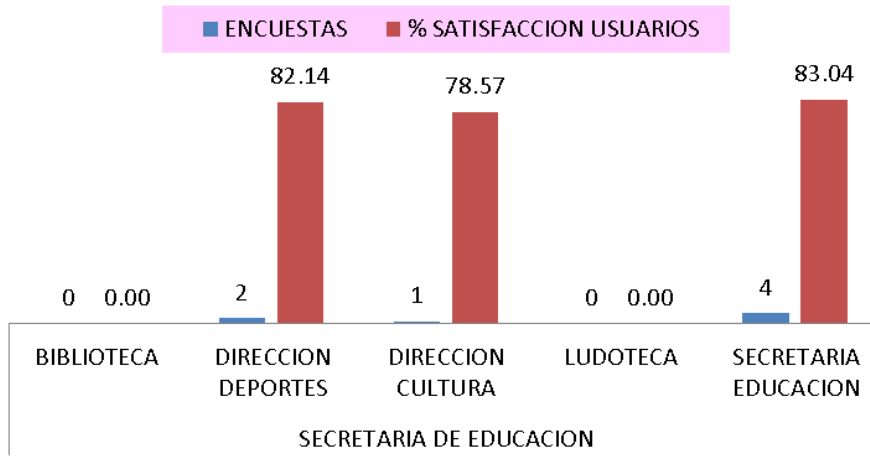


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

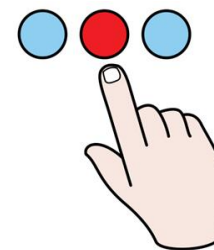
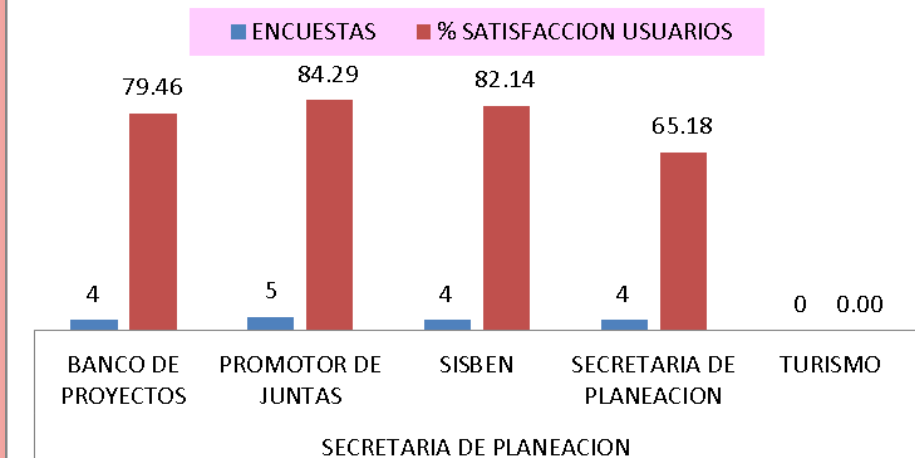
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JUNIO 2014



SEC. EDUCACION JUNIO-2014

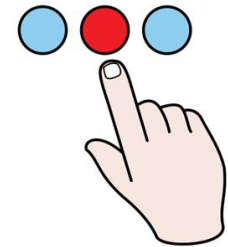
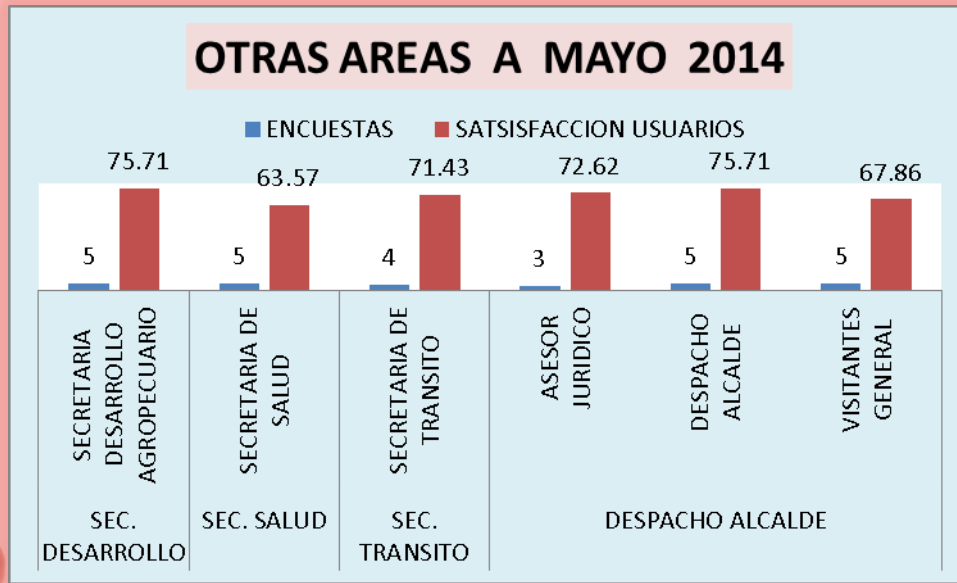


SEC. PLANEACION JUNIO-2014



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

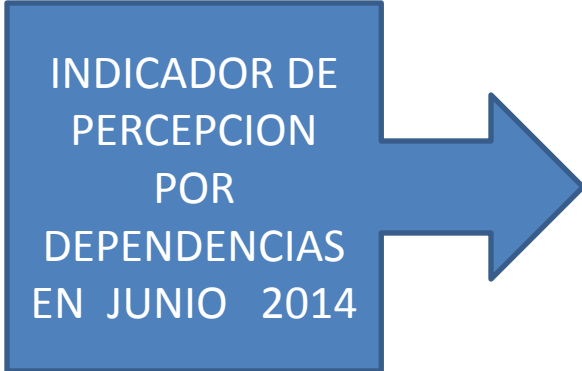
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JUNIO 2014



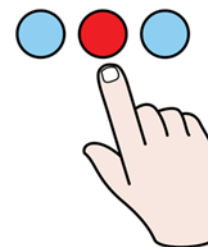
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

FAVORABILIDAD POR AREAS JUNIO 2014 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	4	58.93	72.13
	CONTADOR	3	72.62	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	75.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	77.14	
	SEC. HACIENDA	4	75.89	
	TESORERIA	2	73.21	
	UNIDAD DE CUENTAS	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		19	61.83	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	2	73.21	73.83
	COMISARIA FAMILIA	5	67.86	
	FAMILIAS EN ACCION	5	80.00	
	GESTION SOCIAL	4	74.11	
	INSPECCION DE POLICIA	5	64.29	
	JEFE DE PERSONAL	4	86.61	
	SECRETARIA GOBIERNO	5	70.71	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		30	73.83	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	0	0.00	81.25
	DIRECCION DEPORTES	2	82.14	
	DIRECCION CULTURA	1	78.57	
	LUDOTECA	0	0.00	
	SECRETARIA EDUCACION	4	83.04	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		7	48.75	
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	4	79.46	77.77
	PROMOTOR DE JUNTAS	5	84.29	
	SISBEN	4	82.14	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	65.18	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		17	62.21	
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	OFICINA UNO	0	0.00	75.71
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	5	75.71	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	75.71	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	63.57
	SECRETARIA DE SALUD	5	63.57	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		5	63.57	

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JUNIO 2014



SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	4	71.43	71.43
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	71.43	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	72.06
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	3	72.62	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	5	75.71	
	VISITANTES GENERAL	5	67.86	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		13	43.24	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		100	62.57	73.47

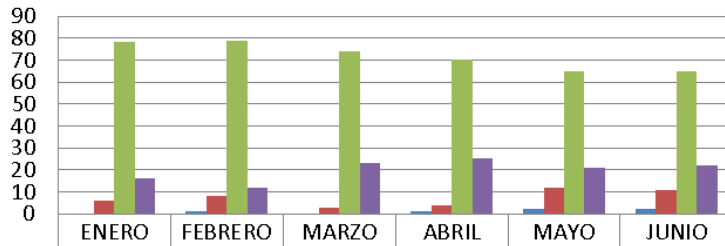


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

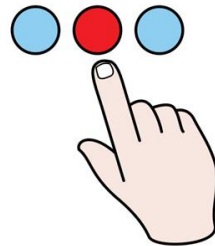
PREGUNTA UNO "SERVICIO"

¿Cómo Califica nuestro servicio? ¿Cómo Califica nuestro servicio?

PERCEPCION USUARIOS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
MALO	0	1	0	1	2	2
REGULAR	6	8	3	4	12	11
BUENO	78	79	74	70	65	65
EXELENTE	16	12	23	25	21	22

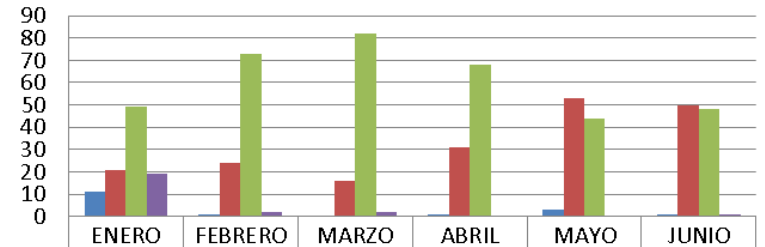


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION JUNIO DE 2014

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

PERCEPCION USUARIOS



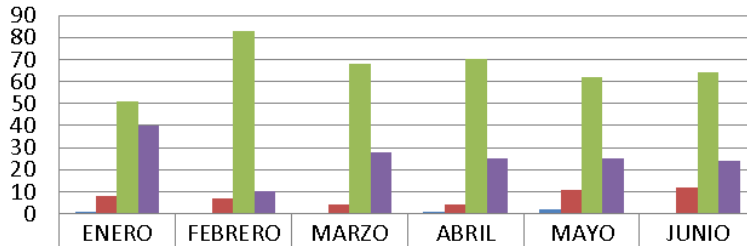
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
MALO	11	1	0	1	3	1
REGULAR	21	24	16	31	53	50
BUENO	49	73	82	68	44	48
EXELENTE	19	2	2	0	0	1

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



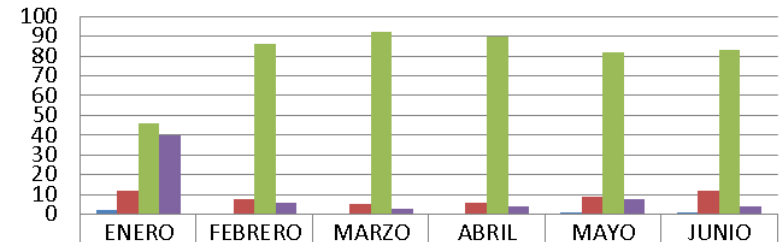
PERCEPCION USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
MALO	1	0	0	1	2	0
REGULAR	8	7	4	4	11	12
BUENO	51	83	68	70	62	64
EXELENTE	40	10	28	25	25	24

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JUNIO 2014

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PERCEPCION USUARIOS



PERCEPCION USUARIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
MALO	2	0	0	0	1	1
REGULAR	12	8	5	6	9	12
BUENO	46	86	92	90	82	83
EXELENTE	40	6	3	4	8	4

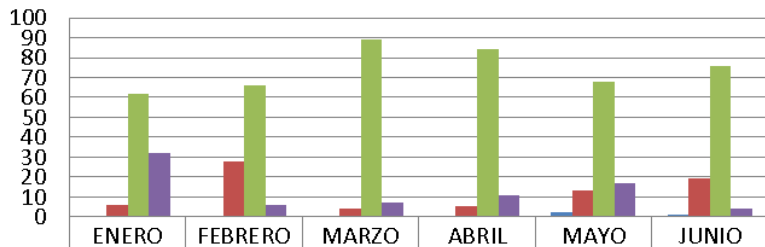


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

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	JUNIO
MALO	0	0	0	0	2	1
REGULAR	6	28	4	5	13	19
BUENO	62	66	89	84	68	76
EXELENTE	32	6	7	11	17	4

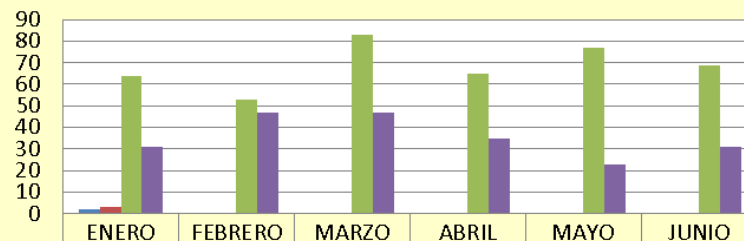


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JUNIO 2014

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	JUNIO
MUCHA	2	0	0	0	0	0
SIEMPRE	3	0	0	0	0	0
POCO	64	53	83	65	77	69
NADA	31	47	47	35	23	31

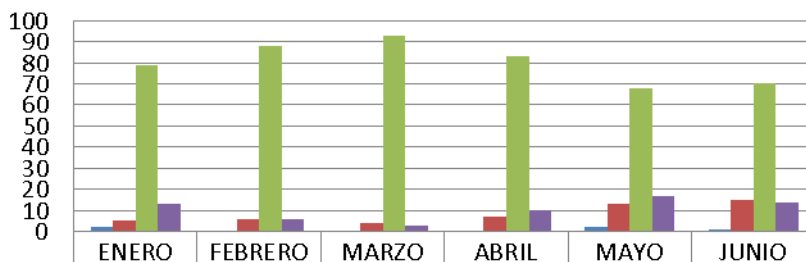
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JUNIO 2014

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
MALA	2	0	0	0	2	1
REGULAR	5	6	4	7	13	15
BUENA	79	88	93	83	68	70
EXELENTE	13	6	3	10	17	14



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

CONCLUSIONES A JUNIO 2014

La población que más acude a las instalaciones de la Alcaldía Municipal se ubica entre los 20 A 60 años de edad. Siendo mínima la asistencia de los de menores de 20 años y mayores de 60 años.

Presenta un leve descenso en el porcentaje de la puntuación de percepción sobre la calidad de la atención que se brinda en Comisaria de Familia así como dos meses consecutivos con quejas sobre la atención prestada.



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.

La Dependencia Tesorería presenta un repunte de calificación alta después de dos meses consecutivos con una calificación regular en el porcentaje de percepción de los usuarios.

Se Finaliza el SEXTO (6°) mes del año 2014 con un buen porcentaje de aceptación 74.28% que se asemeja a la de los meses de los años anteriores.

En JUNIO de 2014 Por Áreas Secretaria de Educación obtiene un grado de satisfacción de 81.25% siendo la más alta mientras la más baja es de Secretaria de Salud con un 63.57% de satisfacción por dependencias Jefe de Personal y Promotor de Juntas presentan una favorabilidad alta de 86.61% y 84.29% respectivamente mientras las de más baja favorabilidad son Almacén con 58.93% y la dependencia Secretaria de Salud con 63.57 % de favorabilidad.

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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al Finalizar el sexto (6°) mes del año 2014 en ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 y cruzar la barrera de 30 meses de un total de 48 meses, es necesario seguir teniendo en cuenta los siguientes conceptos para mantenerse en el lugar que manifieste que la atención brindada al usuarios es de calidad buena

- Mantener la buena atención al Público teniendo en cuenta que en estos meses últimos tres (3) se encontraron quejas en relación con la atención que en algunas dependencias 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

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

ANEXO FORMATO EXEL TABULACION ENCUESTAS
ANEXO FORMATO DE ENCUESTA

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