

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION a ABRIL - 2013

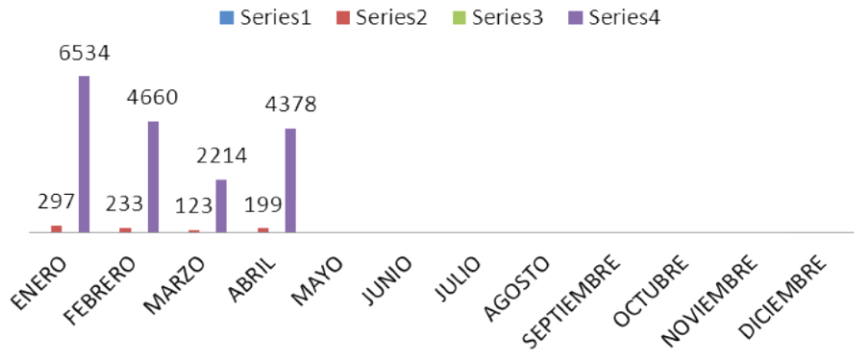
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

- **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

ASISTENCIAS - ABRIL - 2013

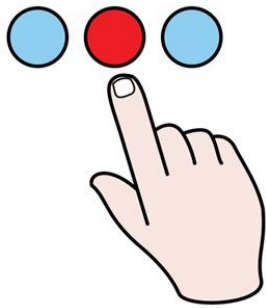


AÑO 2013

MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL
ENERO	297	6534
FEBRERO	233	4660
MARZO	123	2214
ABRIL	199	4378
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	852	17786

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

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS A ABRIL DE 2013



CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2013												
	DESPACHO ALCALDE	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENIDAS POR RESPONSABLES
FEBRENERO 2013	BUZON VACIO											
FEBRE 2013	BUZON VACIO											
MARZO 2013			SUGERENCIA PARA QUE SE PRESTE MEJOR ATENCION SOBRE TODO A PERSONAS DEL CAMPO (COMISARIA DE FAMILIA)									
ABRIL 2013							QUEJOSA ASEGURA QUE NO HAY ATENCION CLARA Y QUE SE LA ENVIA DE DESPACHO ALCALDE A PLANEACION Y VICEVERZA, SOLICITA MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y PRESTAR ATENCION A PERSONAS DONDE SE DEFINA SI LA PETICION ES ACEPTADA O RECHAZADA PERO QUE NO LA PONGAN A VOLETRAR...(MARILUZ LUCERO FIGUEROA)					

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

ENCUESTADOS POR GENERO

AÑO - 2013	MASC.	% aceptación	FEM	% aceptación	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	50	86.78%	50	87.28%	100	87.03%
FEBRERO	51	79.06%	49	76.31%	100	77.69%
MARZO	63	76.02%	37	77.41%	100	76.72%
ABRIL	64	78.85%	36	78.77%	100	78.81%



INDICADORES DE PERCEPCION ABRIL 2013

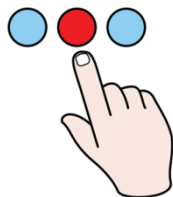
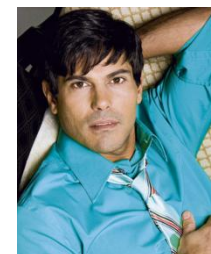


ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA

AÑO - 2013	RURAL	% aceptación	URB.	% aceptación	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	45	85.47%	55	88.31%	100	86.89%
FEBRERO	48	77.52%	52	77.88%	100	77.70%
MARZO	40	73.84%	60	78.33%	100	76.09%
ABRIL	66	78.64%	34	78.78%	100	78.71%

MUJERES ENCUESTADAS

AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION APROBACION	URBANO	PERCEPCION APROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptación
ENERO	23	83.07%	27	90.87%	50	86.97%
FEBRERO	20	75.17%	29	77.09%	49	76.13%
MARZO	11	72.40%	26	79.53%	37	75.97%
ABRIL	15	78.81%	21	78.74%	36	78.78%



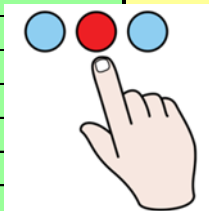
HOMBRES ENCUESTADOS

AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION AROBACION	URBANO	PERCEPCION AROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptación
ENERO	22	87.98%	28	85.84%	50	86.91%
FEBRERO	28	79.20%	23	78.88%	51	79.04%
MARZO	29	74.38%	34	77.42%	63	75.90%
ABRIL	19	78.76%	45	78.89%	64	78.83%

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

INDICADORES DE PERCEPCION A ABRIL 2013

PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD										
AÑO 2013	MENORES 20 AÑOS		20 - 40 AÑOS		41 - 60 AÑOS		MAYORES 60 AÑOS		TOTAL	PERCEPCION APROBACION % GLOBAL
	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	
ENERO	13	84.61%	56	86.92%	22	86.52%	9	92.46%	100	87.63%
FEBRERO	4	85.71%	58	78.63%	34	75.73%	4	73.21%	100	78.32%
MARZO	2	71.43%	55	78.83%	38	73.21%	5	78.57%	100	75.51%
ABRIL	1	71.43%	67	78.73%	28	79.85%	4	75.00%	100	76.25%
MAYO									0	0.00%
JUNIO									0	0.00%
JULIO									0	0.00%
AGOSTO									0	0.00%
SEPTIEMBRE									0	0.00%
OCTUBRE									0	0.00%
NOVIEMBRE									0	0.00%
DICIEMBRE									0	0.00%
total-2013	20	26.10%	236	26.93%	122	26.28%	22	26.60%	400	26.48%
%	2		20		10		2		33	

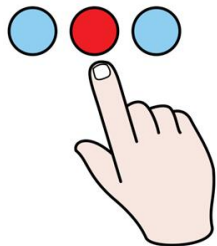


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

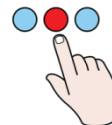
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A ABRIL 2013



AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	#_ENC.	FEB	#_ENC.	MAR	#_ENC.	ABR	#_ENC.
ALMACEN	87.5	4	78.57	2	70.00	5	84.82	4
ARCHIVO			98.21	4	64.29	3	83.93	4
BANCO DE PROYECTOS					75.89	4	76.79	4
BIBLIOTECA					70.24	3	87.50	2
COMISARIA DE FAMILIA	88.09	6	83.92	4	71.43	4	77.38	3
DIRECCION DEPORTES			84.28	5	83.33	3	84.52	3
DESPACHO ALCALDE	81.12	7	66.96	4	83.04	4	78.57	6
DESPACHO JURIDICO	88.39	4	96.42	2	78.57	1	82.14	1
CASA DE LA CULTURA							76.19	3
FAMILIAS EN ACCION	83.92	4	90.17	4	85.71	3	79.46	4
GESTION SOCIAL	89.28	5	74.10	4	74.29	5	80.10	7
INSPECCION DE POLICIA	92.26	6	75.00	5	80.71	5	74.11	4
JEFE DE PERSONAL	89.88	6	70.53	4	75.00	3	80.95	3
JEFE PRESUPUESTO	89.28	1	80.35	2	75.00	2	89.29	1
LUDOTECA	92.85	1	78.57	2	86.61	4	85.71	1
PROMOTOR JUNTAS	87.14	5	83.03	4	70.24	3	78.57	2
RECAUDO IMPUESTOS	89.73	8	72.85	5	88.39	4	80.00	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA	83.33	6	71.42	4	76.43	5	77.68	4
SECRETARIA DE EDUCACION	86.6	4	73.80	3	75.60	6	78.57	5
SECRETARIA DE GOBIERNO	92.85	6	72.61	3	77.38	3	76.19	3
SECRETARIA DE HACIENDA	89.88	6	77.38	3	70.54	4	79.76	3
SECRETARIA DE PLANEACION	83.57	5	82.14	4	82.14	2	74.11	4
SECRETARIA DE SALUD			70.83	6	75.89	4	75.00	4
SECRETARIA DE TRANSITO	85.71	6	83.03	4	74.60	9	76.53	7
SISBEN	81.42	5	71.42	5	75.00	4	82.14	2
TESORERIA	82.14	5	82.14	2	77.38	3	77.14	5
UNIDAD DE CUENTAS			66.96	4			76.19	3
PERSONERIA							76.79	2
CONTADURIA			77.67	4			71.43	1
ASESORES			76.02	7	75.00	3		
VISITANTES GENERAL					85.71	1		
TOTALES	87.337	100	78.40	100	79.94	100	92.06	100

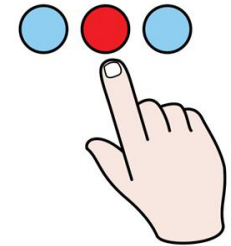
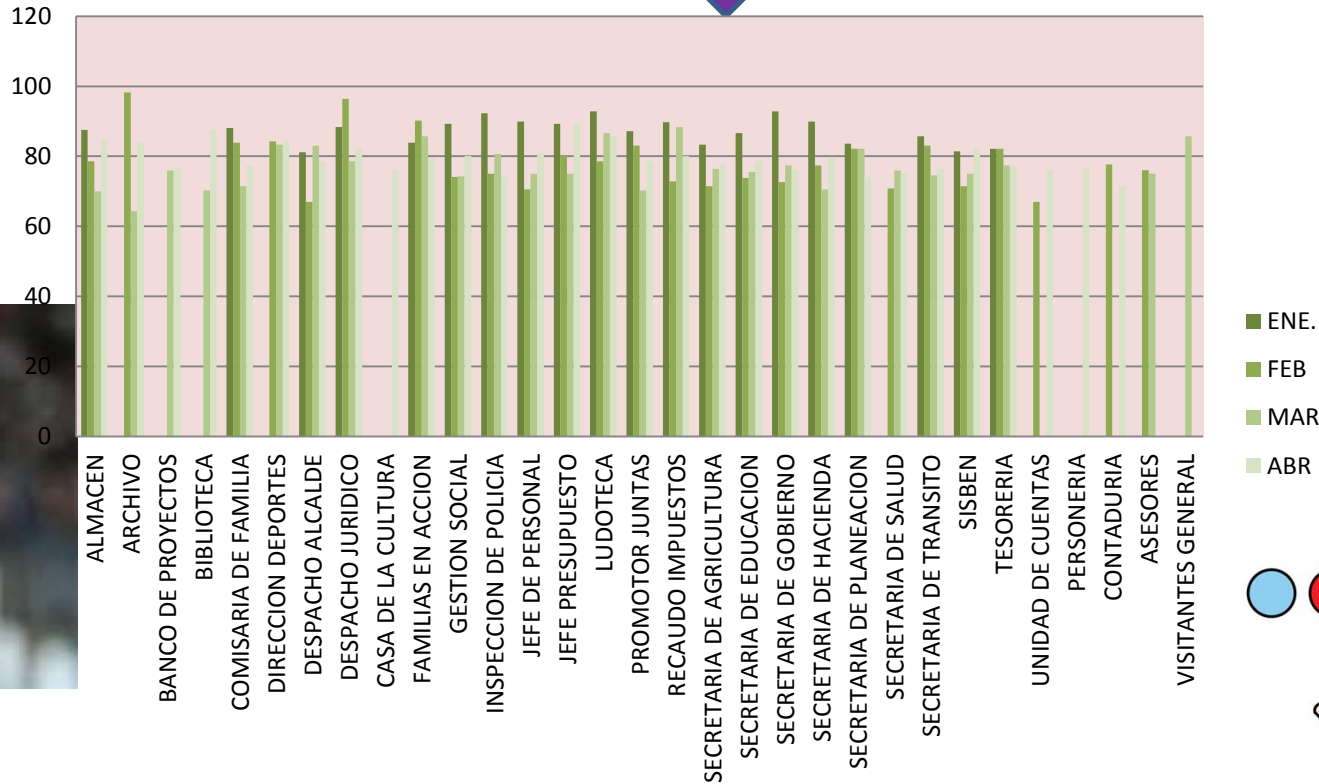


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"



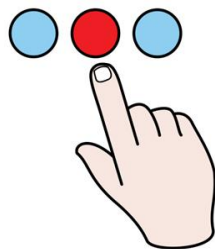
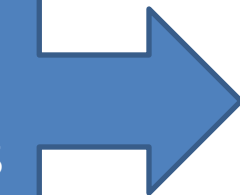
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A ABRIL 2013

SATISFACCION A ABRIL 2013



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

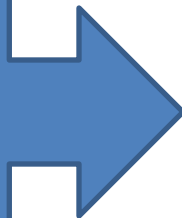
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ABRIL 2013



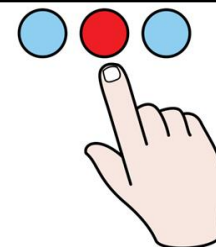
FAVORABILIDAD POR AREAS ABRIL 2013 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	4	84.82	79.8
	CONTADOR	1	71.43	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	89.29	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	80.00	
	SEC. HACIENDA	3	79.76	
	TESORERIA	5	77.14	
	UNIDAD DE CUENTAS	3	76.19	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		22	79.80	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	4	83.93	79.3
	COMISARIA FAMILIA	3	77.38	
	FAMILIAS EN ACCION	4	79.46	
	GESTION SOCIAL	7	80.10	
	INSPECCION DE POLICIA	4	74.11	
	JEFE DE PERSONAL	3	80.95	
	SECRETARIA GOBIERNO	3	79.16	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		28	79.30	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	2	87.50	82.50
	DIRECCION DEPORTES	3	84.52	
	DIRECCION CULTURA	3	76.19	
	LUDOTECA	1	85.71	
	SECRETARIA EDUCACION	5	78.57	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		14	82.50	

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

INDICADOR
DE
PERCEPCION
POR
DEPENDENCIA
S EN ABRIL
2013



SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	4	76.79	77.90
	PROMOTOR DE JUNTAS	2	78.57	
	SISBEN	2	82.14	
	SECRETARIA DE PLANEACION	4	74.11	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		12	62.32	
SECRETARIA DE AGRICULTURA	OFICINA UNO	0	0.00	77.68
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	4	77.68	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	77.68	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	75.00
	SECRETARIA DE SALUD	4	75.00	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	75.00	

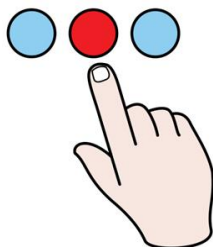


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN ABRIL 2013



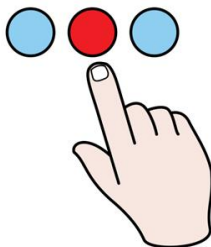
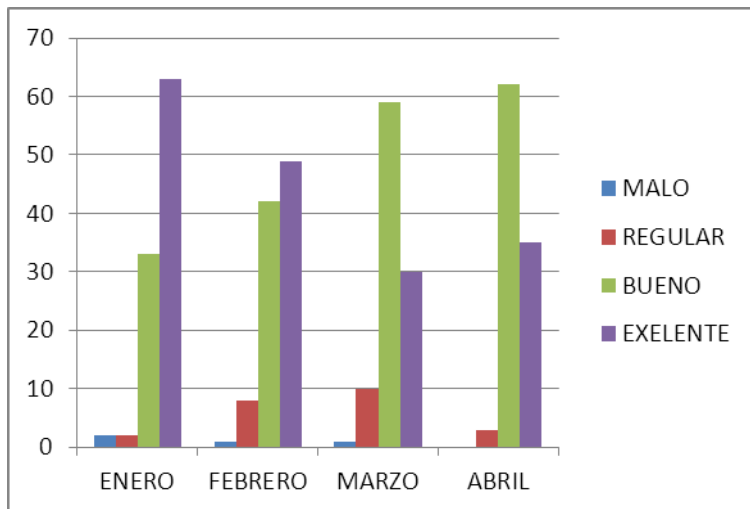
SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	7	76.53	76.53
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		7	76.53	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	80.36
	ASESOR FINANCIERO			
	ASESOR JURIDICO	1	82.14	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	6	78.57	
	VISITANTES GENERAL	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		7	32.14	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION				78.63



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

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

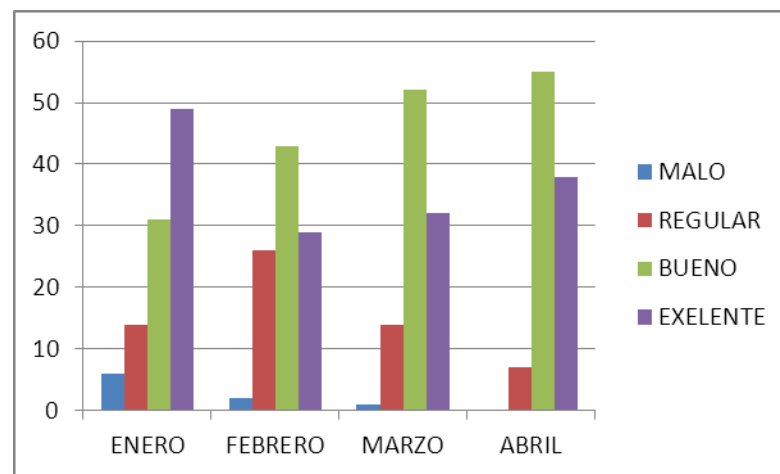
¿Cómo Califica nuestro servicio?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION ABRIL DE 2013

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

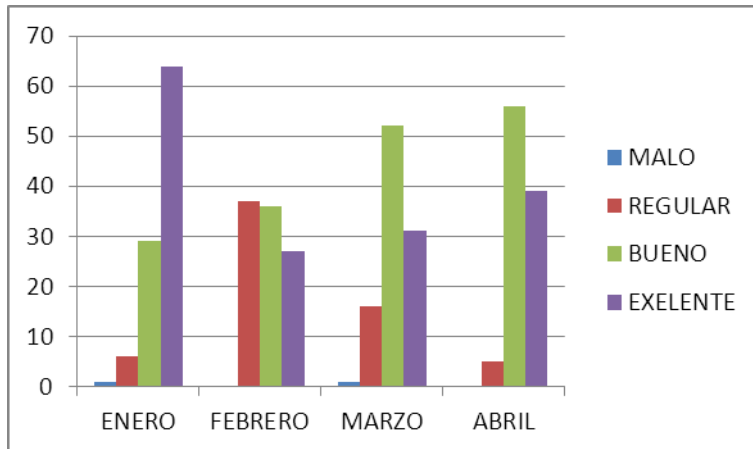
¿Los espacios de atención son adecuados, libres de ruido, ventilados y aseados?



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

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

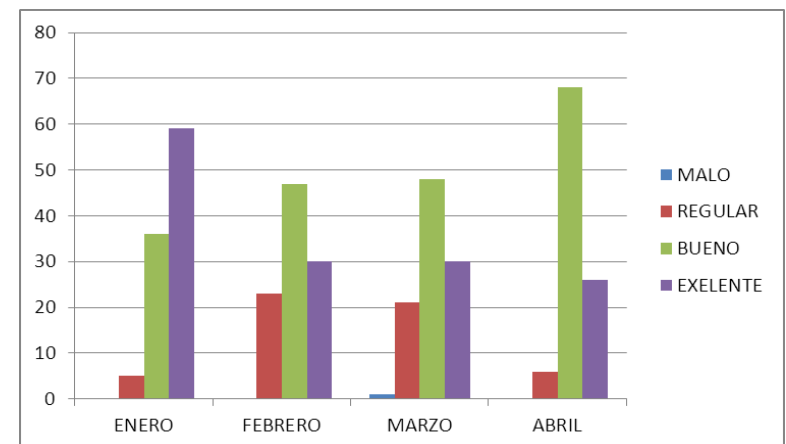
¿Fue Ud. atendido a tiempo con personal amable capacitado respetuoso y colaborador?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ABRIL DE 2013

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

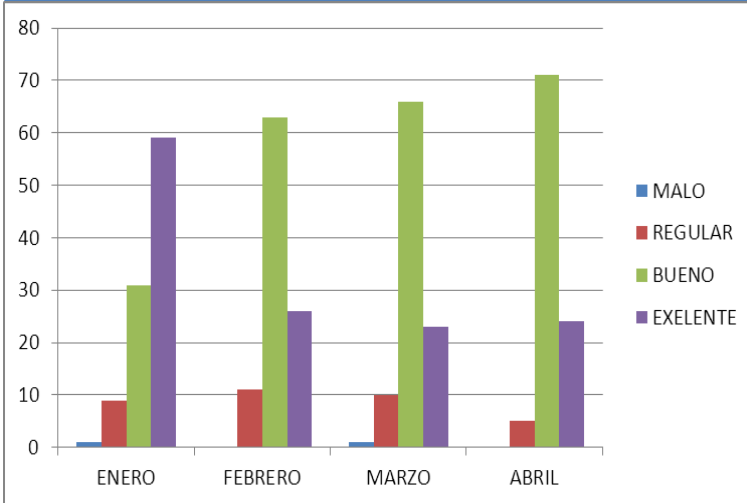
¿Los Horarios de atención son puntuales y sus turnos son respetados?



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

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

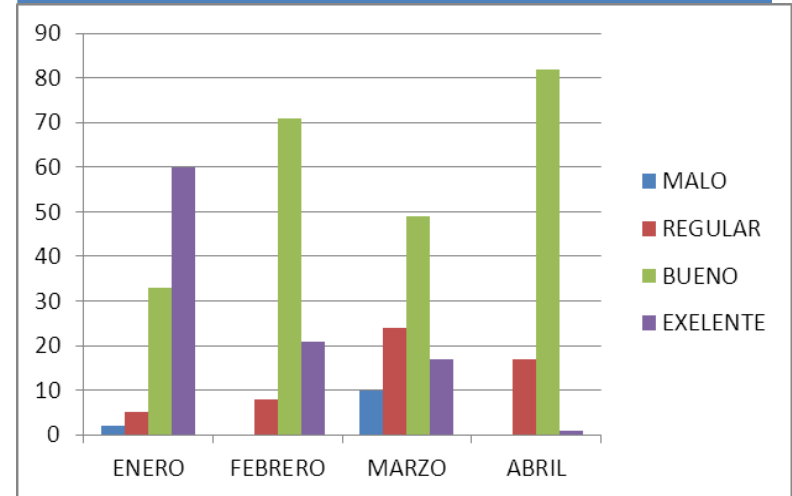
¿Sus dudas observaciones quejas y reclamos son atendidos por la dependencia que Ud. visito?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ABRIL DE 2013

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

¿Cree Ud. que se presentan hechos de corrupción en la dependencia que Ud. visito?

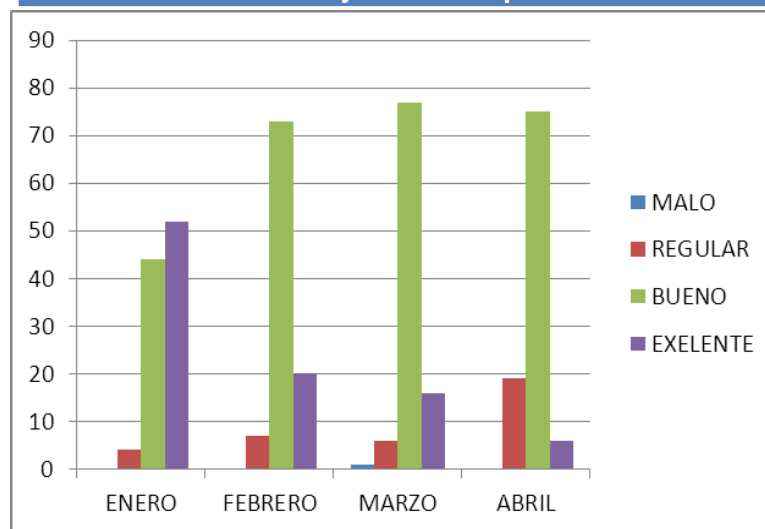


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A ABRIL DE 2013

PREGUNTA SIETE “ESPECTATIVA DEL SERVICIO”

¿Cree Ud. que la atención a la población por la Alcaldía tiende a mejorar o a empeorar?



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

CONCLUSIONES

El cuarto (4ª) mes del año presenta un porcentaje sostenido en el concepto de “BUENO” en los siete (7) interrogantes y se ubica entre un 70 y 80% de favorabilidad

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 Abril de 2013 Por dependencias Presupuesto y Ludoteca presentan una favorabilidad alta de 89.29 % y 85.71% respectivamente mientras las de mas baja favorabilidad son Oficina de Contaduría con 71.43% y Inspección de Policía, Secretaria de Planeación con 74.11% de favorabilidad.



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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al completar 16 meses en ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 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

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