

# **CONTROL INTERNO**

**ALCALDIA MUNICIPAL  
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

**EVALUACION A JULIO 2014**

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

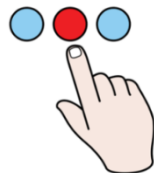
- **SIAU**
- **Servicio de Atención al Usuario**
- **Buzón Sugerencias - Encuestas**

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

# PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

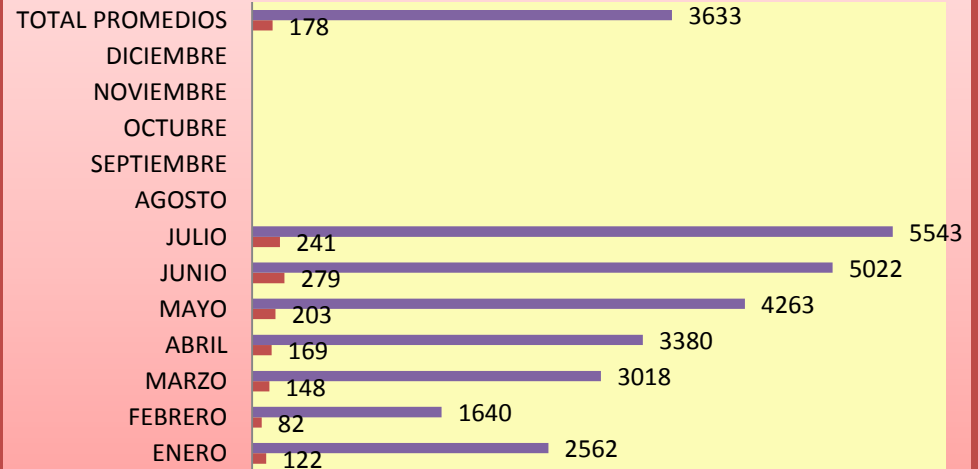
## AÑO 2014

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
<b>JULIO</b>	<b>241</b>	<b>5543</b>
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
<b>TOTAL PROMEDIOS</b>	<b>178</b>	<b>3633</b>

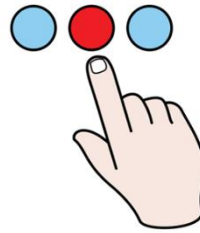
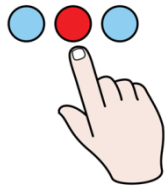


## ASISTENCIAS A JULIO - 2014

■ PROMEDIO MENSUAL VISITANTES ■ PROMEDIO DIARIO VISITANTES



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



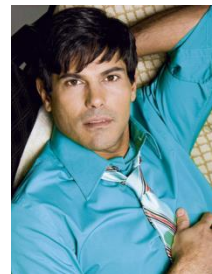
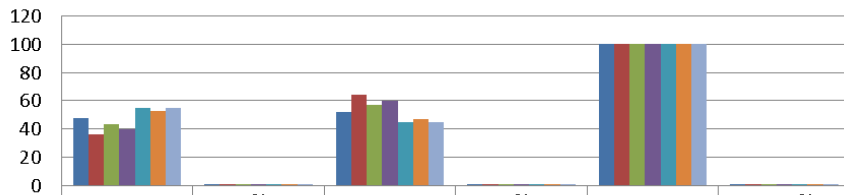
**BUZON DE QUEJAS  
RECLAMOS Y  
SUGERENCIAS JULIO  
DE 2014**

CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2014																
	DESPACHO ALCALDE	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA TRANSITO Y TRANSPORTE	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DESARROLLO AGROPECUARIO	ATE NDIDAS POR RESPONSABLES
JULIO 2014	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		DOS (2) QUEJAS CONTRA COMISARIA DE FAMILIA DONDE SE MANIFIESTA NEGLIGENCIA EN LA ATENCION - INCUMPLIMIENTO EN CITAS Y PERDIDA DE DOCUMENTOS DE USUARIOS DEL SERVICIO DE ESA DEPENDENCIA. ABOGAN POR MEJORA EN EL SERVICIO		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	

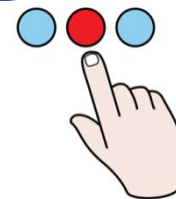
**Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”**

## ENCUESTADOS POR GENERO 2014

PERCEPCION DE USUARIOS

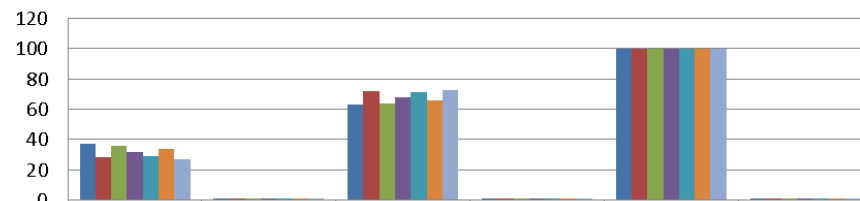


INDICADORES DE PERCEPCION JULIO 2014



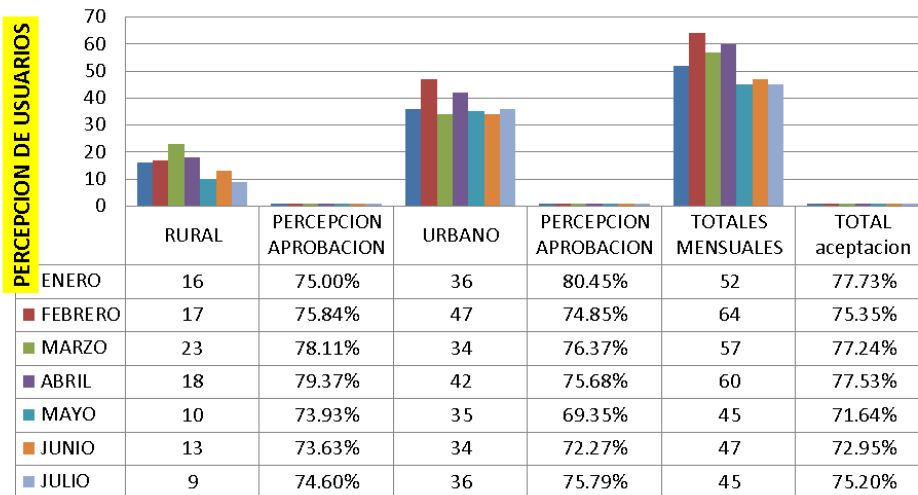
## ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA 2014

PERCEPCION DE USUARIOS

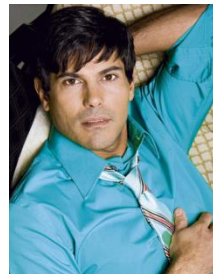


Alcaldía Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

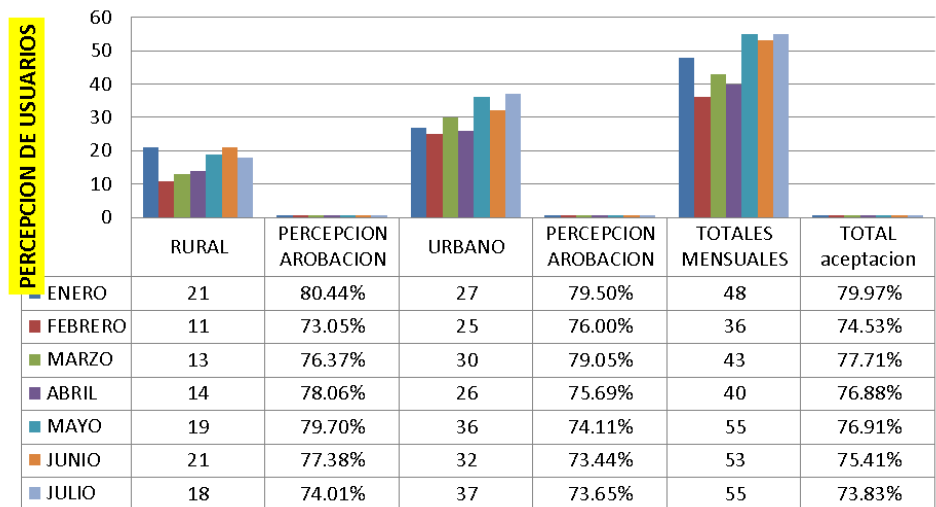
## MUJERES ENCUESTADAS AÑO 2014



INDICADORES DE  
PERCEPCION  
JULIO - 2014



## HOMBRES ENCUESTADOS AÑO 2014



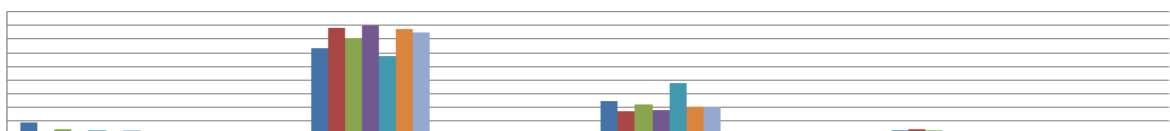
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

# INDICADORES DE PERCEPCION A JULIO - 2014

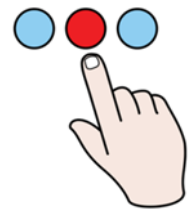
## PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD

PERCEPCION DE USUARIOS

ENCUESTADOS



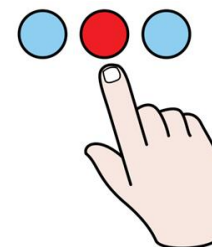
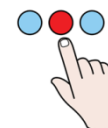
	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION
	MENORES 20 AÑOS		20 - 40 AÑOS		41 - 60 AÑOS		MAYORES 60 AÑOS	
ENERO	9	84.52%	63	78.68%	25	79.00%	3	79.76%
FEBRERO	1	85.71%	78	74.59%	17	76.89%	4	75.00%
MARZO	4	82.14%	71	77.62%	22	76.79%	3	76.19%
ABRIL	2	71.43%	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%
JULIO	3	64.29%	75	74.76%	21	75.17%	1	78.57%



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

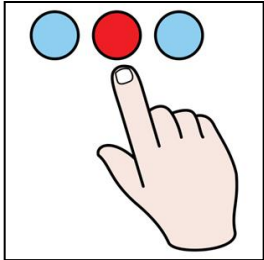
AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	#_ENC.
ALMACEN	79.46	65.18	70.00	69.64	61.90	58.93	66.43	5
ARCHIVO	79.76	80.36		76.79	73.21	73.21	75.00	1
BANCO DE PROYECTOS	100.00	73.21	77.86	85.71	85.71	79.46	75.71	5
BIBLIOTECA	87.50							
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	78.57	74.29	87.14	71.43	67.86	62.14	5
DIRECCION DEPORTES	65.48	73.81	80.95	76.79	80.95	82.14	81.25	4
DESPACHO ALCALDE	77.86	79.46	76.43	76.79	80.36	75.71	76.79	4
DESPACHO JURIDICO	76.79	72.62		75.00	71.43	72.62	73.21	2
CASA DE LA CULTURA	85.71	76.79	82.14	78.57	78.57	78.57		
FAMILIAS EN ACCION	64.29	71.43	79.29	72.86	72.86	80.00	85.71	5
GESTION SOCIAL	66.07	78.57	75.00	70.71	75.00	74.11	77.14	5
INSPECCION DE POLICIA	80.36	70.54	79.29	80.36	64.29	64.29	62.86	5
JEFE DE PERSONAL	82.14	76.79	84.29	79.76	90.48	86.61	88.39	4
JEFE PRESUPUESTO	78.57	76.79	75.00	78.57	75.00	75.00	67.86	1
LUDOTECA	92.86	80.36	77.86	77.68				
PROMOTOR JUNTAS	83.33	82.14	78.57	85.71	79.46	84.29	83.04	4
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	75.89	81.25	76.43	76.19	77.14	79.46	4
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	74.11	78.57	75.89	77.86	75.71	72.32	4
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	87.50	79.76	76.43	78.57	83.04	74.11	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	78.57	76.79	79.46	71.43	70.71	82.14	5
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	74.11	81.25	72.86	87.50	75.89	77.14	5
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	72.14	77.14	66.96	64.88	65.18	72.86	5
SECRETARIA DE SALUD	73.21	76.79	75.89	75.89	69.05	63.57	70.71	5
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	70.54	76.79	75.00	73.57	71.43	60.71	4
SISBEN	78.57	76.79	77.68	86.61	87.50	82.14	86.61	4
TESORERIA	80.36	64.29	76.19	58.93	55.36	73.21	71.43	2
UNIDAD DE CUENTAS	83.33	71.43	75.00	71.43	71.43		75.00	1
PERSONERIA								
CONTADURIA	90.00	67.86	78.57	78.57	74.11	72.62	75.00	2
ASESORES								
VISITANTES GENERAL	77.68	69.64	74.29	74.29	62.76	67.86	65.00	5
<b>TOTALES</b>	<b>79.93</b>	<b>80.63</b>	<b>74.82</b>	<b>76.46</b>	<b>74.48</b>	<b>74.28</b>	<b>74.54</b>	<b>100</b>

## INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS JULIO 2014

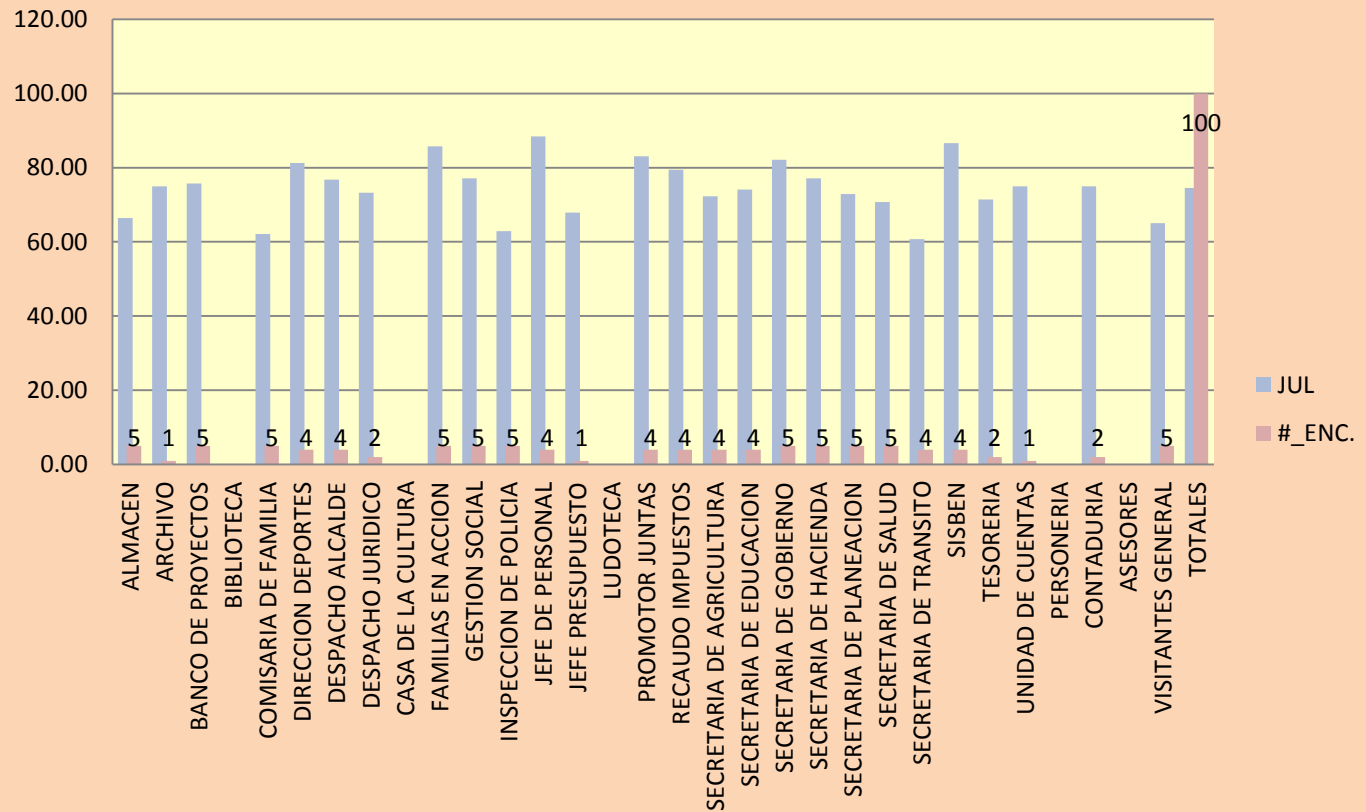


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

# INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS JULIO 2014



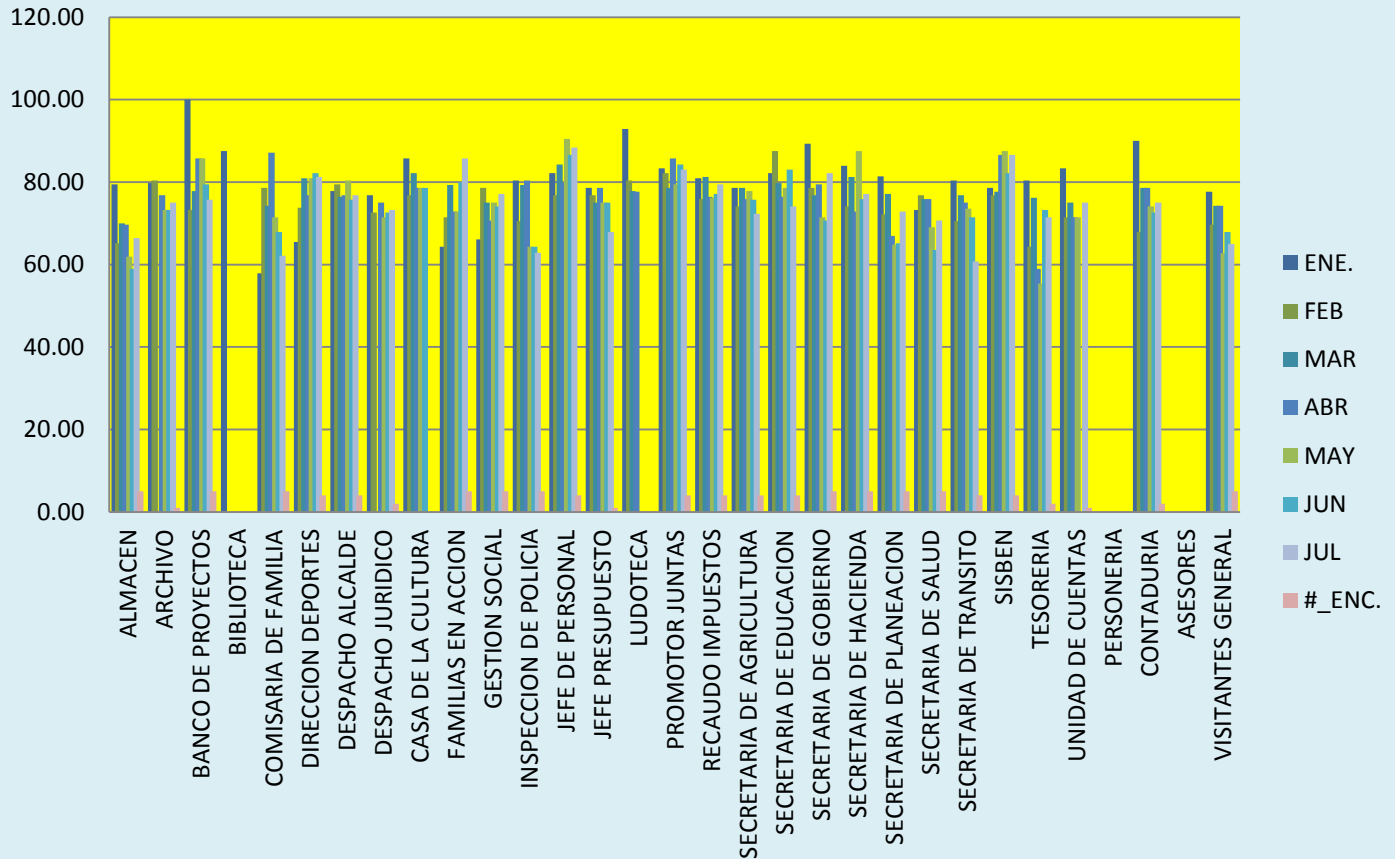
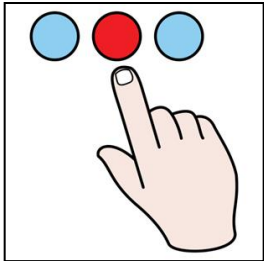
## PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JULIO - 2014



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

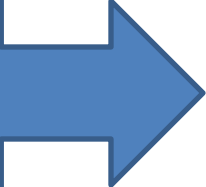
# INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ACUMULADO 2014

## PERCEPCION ACUMULADA AÑO - 2014

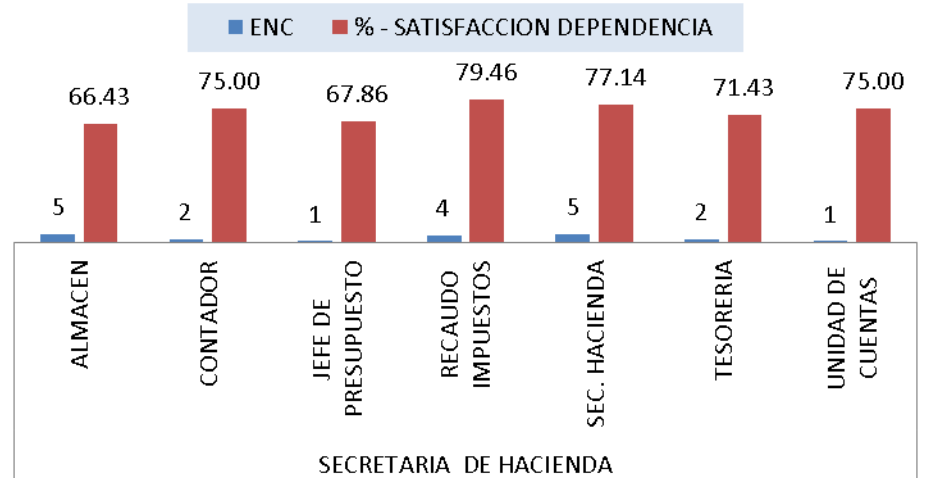


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

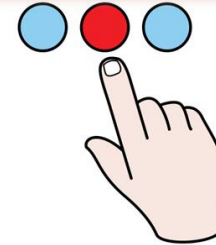
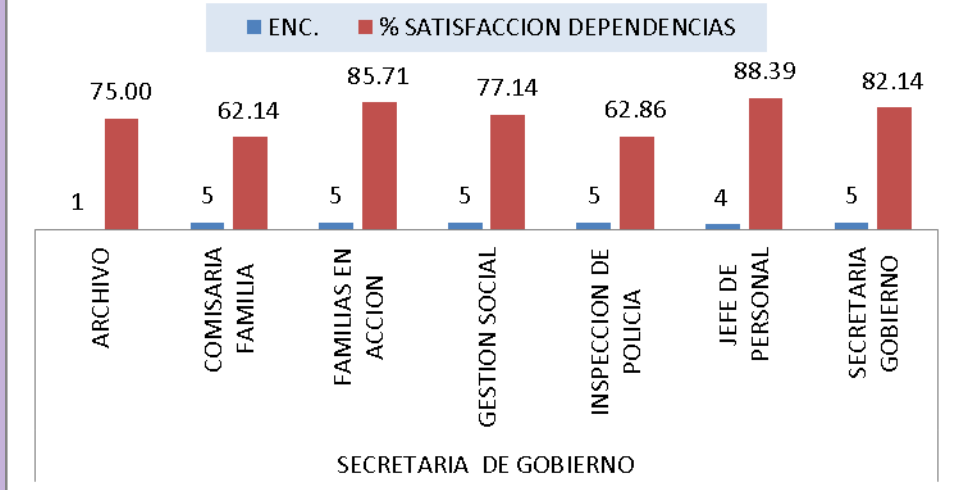
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JULIO 2014



### SECRETARIA DE HACIENDA - JULIO 2014



### SECRETARIA DE GOBIERNO - JULIO 2014

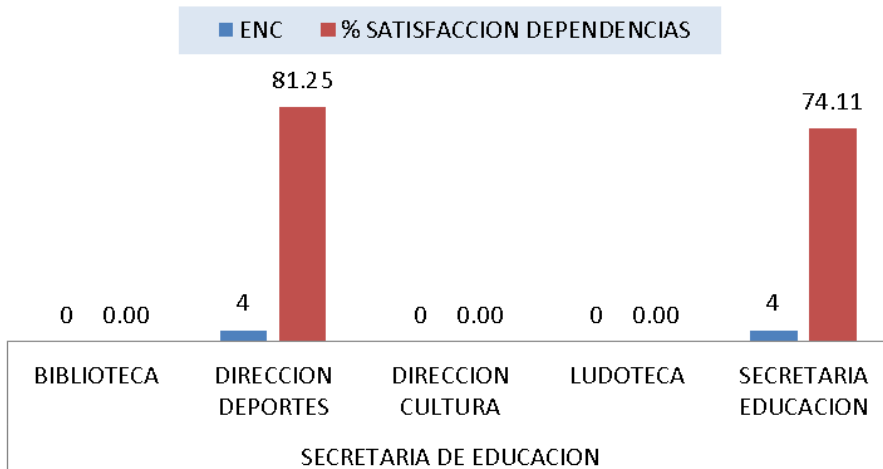


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

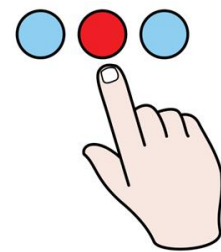
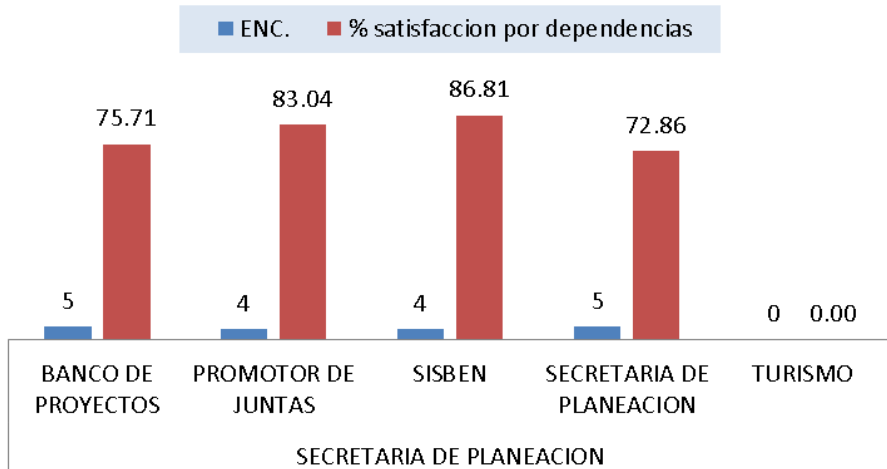
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JULIO 2014



SECRETARIA DE EDUCACION - JULIO 2014

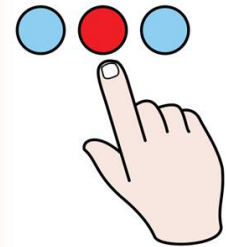
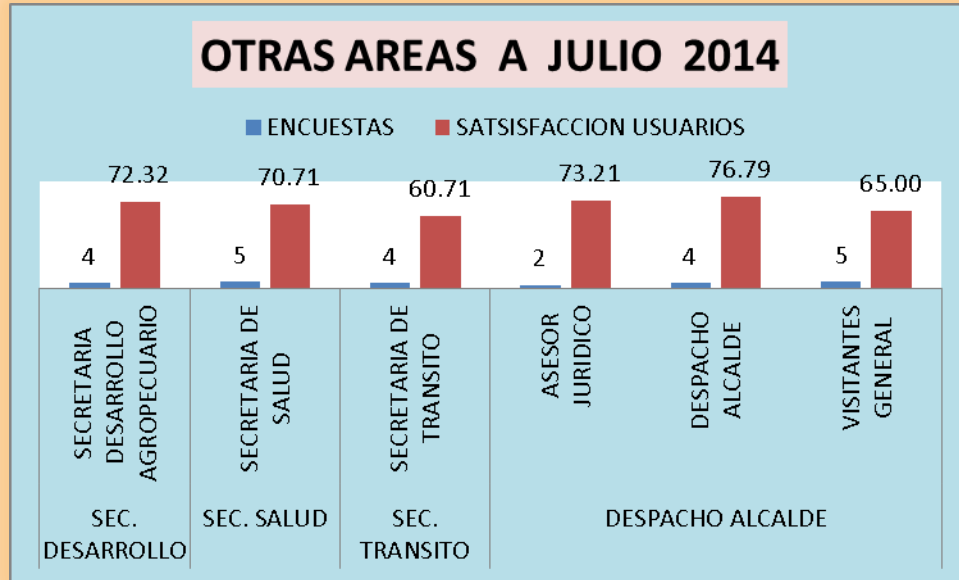


SECRETARIA DE PLANEACION - JULIO 2014



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

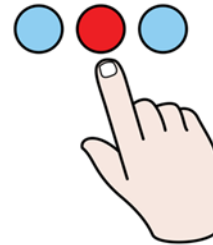
INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JULIO 2014



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

FAVORABILIDAD POR AREAS JULIO 2014 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
<b>SECRETARIA DE HACIENDA</b>	ALMACEN	5	66.43	<b>73.19</b>
	CONTADOR	2	75.00	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	67.86	
	RECAUDO IMPUESTOS	4	79.46	
	SEC. HACIENDA	5	77.14	
	TESORERIA	2	71.43	
	UNIDAD DE CUENTAS	1	75.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>20</b>	<b>73.19</b>	
<b>SECRETARIA DE GOBIERNO</b>	ARCHIVO	1	75.00	<b>76.20</b>
	COMISARIA FAMILIA	5	62.14	
	FAMILIAS EN ACCION	5	85.71	
	GESTION SOCIAL	5	77.14	
	INSPECCION DE POLICIA	5	62.86	
	JEFE DE PERSONAL	4	88.39	
	SECRETARIA GOBIERNO	5	82.14	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>30</b>	<b>76.20</b>	
<b>SECRETARIA DE EDUCACION</b>	BIBLIOTECA	0	0.00	<b>77.68</b>
	DIRECCION DEPORTES	4	81.25	
	DIRECCION CULTURA	0	0.00	
	LUDOTECA	0	0.00	
	SECRETARIA EDUCACION	4	74.11	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>8</b>	<b>31.07</b>	
<b>SECRETARIA DE PLANEACION</b>	BANCO DE PROYECTOS	5	75.71	<b>79.61</b>
	PROMOTOR DE JUNTAS	4	83.04	
	SISBEN	4	86.81	
	SECRETARIA DE PLANEACION	5	72.86	
	TURISMO	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>18</b>	<b>63.68</b>	
<b>SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO</b>	OFICINA UNO	0	0.00	<b>72.32</b>
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	4	72.32	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>4</b>	<b>72.32</b>	
<b>SECRETARIA DE SALUD</b>	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	<b>70.71</b>
	SECRETARIA DE SALUD	5	70.71	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>5</b>	<b>70.71</b>	
<b>SEC. TRANSITO</b>	SECRETARIA DE TRANSITO	4	60.71	<b>60.71</b>
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>4</b>	<b>60.71</b>	
<b>DESPACHO ALCALDE</b>	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	<b>71.67</b>
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	2	73.21	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	4	76.79	
	VISITANTES GENERAL	5	65.00	
<b>TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION</b>		<b>11</b>	<b>43.00</b>	
<b>TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION</b>		<b>100</b>	<b>61.36</b>	<b>72.76</b>

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN JULIO 2014

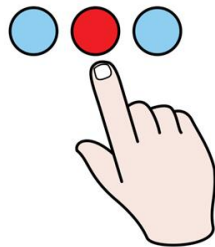
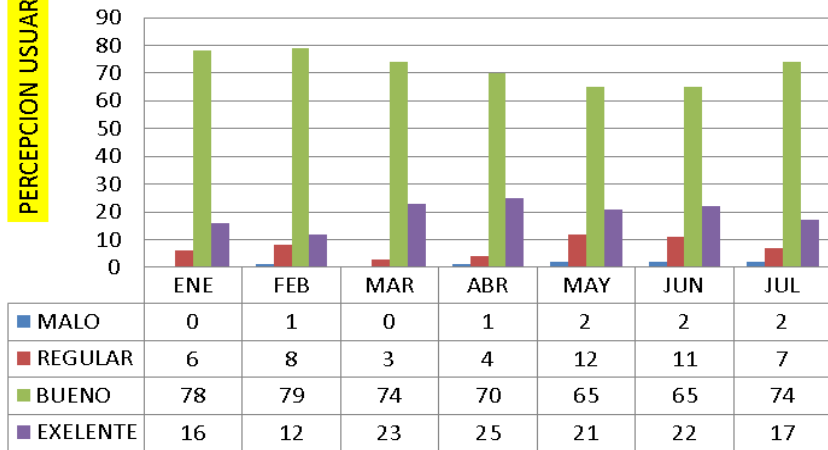


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

## PREGUNTA UNO "SERVICIO"

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

PERCEPCION USUARIOS

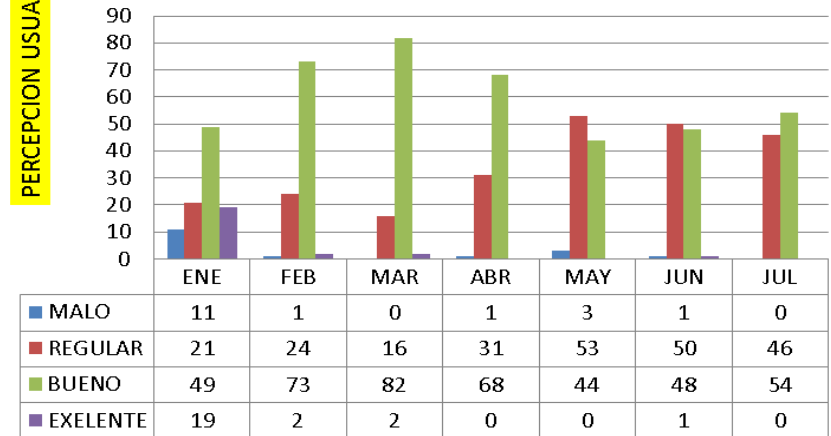


## GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION JULIO DE 2014

### PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

PERCEPCION USUARIOS

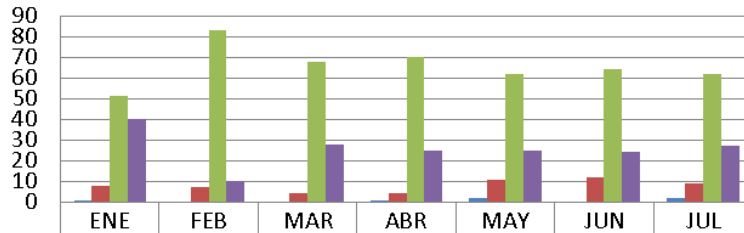


Alcaldía Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

## PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

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

PERCEPCION USUARIOS



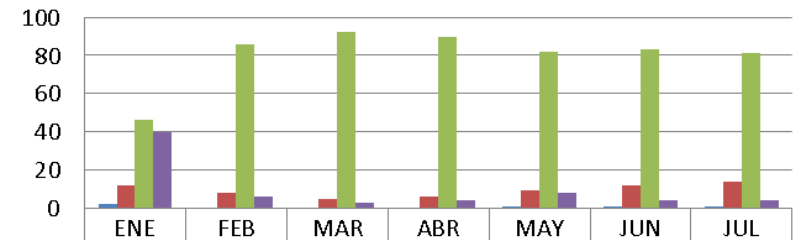
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
MALO	1	0	0	1	2	0	2
REGULAR	8	7	4	4	11	12	9
BUENO	51	83	68	70	62	64	62
EXELENTE	40	10	28	25	25	24	27

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JULIO 2014

## PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
MALO	2	0	0	0	1	1	1
REGULAR	12	8	5	6	9	12	14
BUENO	46	86	92	90	82	83	81
EXELENTE	40	6	3	4	8	4	4

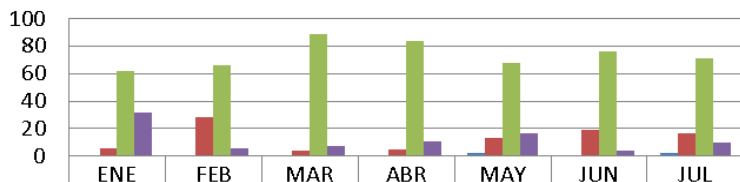


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

**PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"**

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

**PERCEPCION USUARIOS**



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
MALO	0	0	0	0	2	1	2
REGULAR	6	28	4	5	13	19	17
BUENO	62	66	89	84	68	76	71
EXELENTE	32	6	7	11	17	4	10

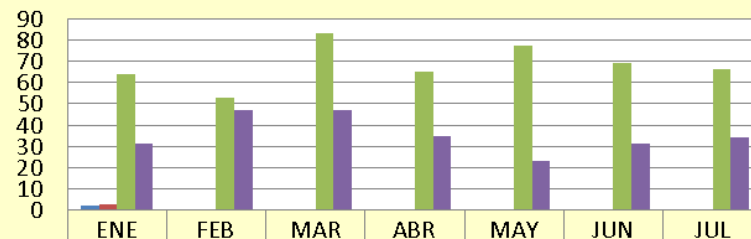


**GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JULIO 2014**

**PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"**

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

**PERCEPCION USUARIOS**



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
MUCHA	2	0	0	0	0	0	0
SIEMPRE	3	0	0	0	0	0	0
MUY POCO	64	53	83	65	77	69	66
NADA	31	47	47	35	23	31	34

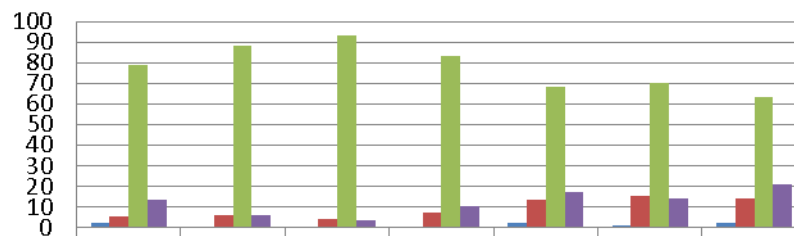
**Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"**

# GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A JULIO 2014

## PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL
MALA	2	0	0	0	2	1	2
REGULAR	5	6	4	7	13	15	14
BUENA	79	88	93	83	68	70	63
EXELENTE	13	6	3	10	17	14	21



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

## CONCLUSIONES A JULIO 2014

Los eventos que realizan las dependencias con aglomeración de público inciden en la percepción que tiene el usuario sobre la calidad de la atención que recibe por la administración Municipal. En este mes se realizaron dos eventos de trascendencia día del campesino y expoguamuez 2014 eventos que mantienen una buena percepción sobre la administración Municipal.

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.

Se Finaliza el SEPTIMO (7°) mes del año 2014 con un buen porcentaje de aceptación 74.54% individualmente por dependencia y un Porcentaje por Áreas o Secretarías de Despacho de 72.76% que se asemeja a la de los meses de los años anteriores.

La Dependencia Comisaria de Familia presenta por TRES meses consecutivos una baja percepción de la calidad de la atención así como quejas detalladas en el presente informe depositadas en el buzón de sugerencias. Corresponde al Jefe del Área Junto con el encargado de la dependencia encontrar estrategias de mejora en la atención al público.

En JULIO de 2014 Por Áreas Secretaria de Planeación obtiene un grado de satisfacción de 79.61% siendo la más alta mientras la más baja es de Secretaria de Transito con un 60.71% de satisfacción por dependencias Jefe de Personal y Sisben presentan una favorabilidad alta de 88.39% y 86.61% respectivamente mientras las de más baja favorabilidad son Secretaria de Transito con 60.71% y la dependencia Comisaria de Familia con el 62.14 % 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 séptimo (7°) mes del año 2014 en ejercicio de la Administración Pública periodo 2012 – 2015 y cruzar la barrera de 31 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

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