

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION a SEPTIEMBRE- 2013

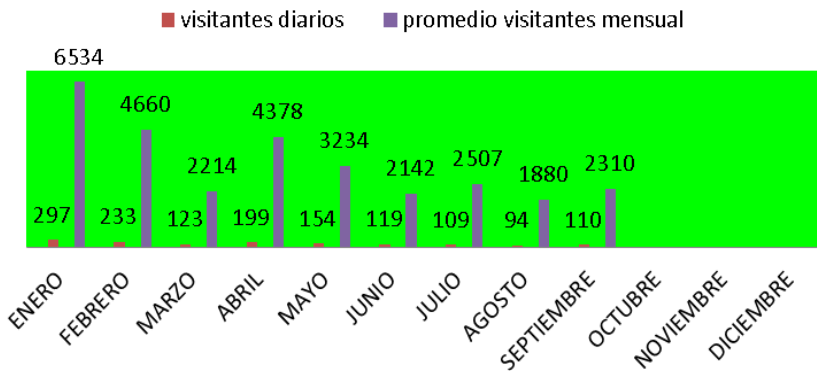
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

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

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

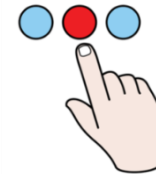
PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

ASISTENCIAS - SEPTIEMBRE - 2013



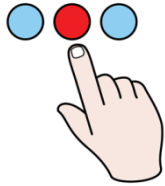
AÑO 2013

MES	PROMEDIO VISITANTES DIARIOS	PROMEDIO VISITANTES MENSUAL
ENERO	297	6534
FEBRERO	233	4660
MARZO	123	2214
ABRIL	199	4378
MAYO	154	3234
JUNIO	119	2142
JULIO	109	2507
AGOSTO	94	1880
SEPTIEMBRE	110	2310
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	1438	29859

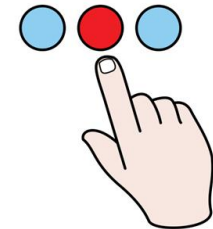


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEPTIEMBRE DE 2013



CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO AÑO 2013 MES SEPTIEMBRE																
	DESPACHO ALCALDE	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE PLANEACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE EDUCACION	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE SALUD	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE TRANSITO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE DESARROLLO AGOPECUARIO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
SEPTIEMBRE 2013																

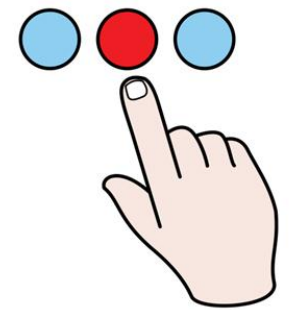


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

**CONSOLIDADO QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS Y SU SEGUIMIENTO
AÑO 2013**

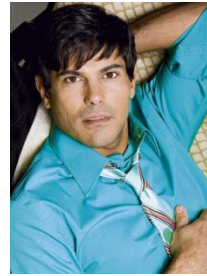
	DES PACHO ALCALDE	SECRETARIA DE GOBIERNO	SECRETARIA DE HACIENDA	SECRETARIA DE PLANEACION Y OBRAS	SECRETARIA DE EDUCACION	SECRETARIA DE SALUD
ENERO 2013						
FEBRERO 2013						
MARZO 2013		SUGERENCIA PARA QUE SE PRESTE MEJOR ATENCION SOBRE TODO A PERSONAS DEL CAMPO (COMISARIA DE FAMILIA)				
ABRIL 2013				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)		
MAYO 2013						
JUNIO 2013		SOLICITAN QUE PERSONERIA MUNICIPAL TENGA UNA OFICINA APARTE DE LA ALCALDIA POR ESPACIO INCOMODO (ANONIMO)				
		PIDEN QUE SE CAMBIE A UN FUNCIONARIO (DESPACHO JURIDICO) PORQUE CONSIDERAN QUE NO HAY BUENA ATENCION ALPUBLICO (ANONIMO)				
JULIO 2013						
AGOSTO 2013						
SEPTIEMBRE 2013						

BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS SEPTIEMBRE DE 2013

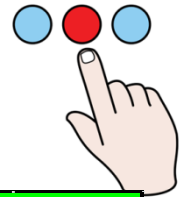


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

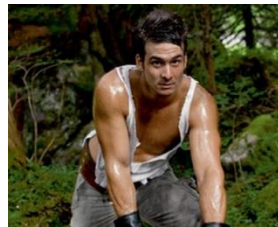
ENCUESTADOS POR GENERO						
AÑO - 2013	MASC.	% aceptacion	FEM	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	50	86.78%	50	87.28%	100	87.03%
FEBRERO	51	79.06%	49	76.31%	100	77.69%
MARZO	63	76.02%	37	77.41%	100	76.72%
ABRIL	64	78.85%	36	78.77%	100	78.81%
MAYO	47	79.41%	53	78.57%	100	78.99%
JUNIO	57	79.57%	43	79.49%	100	79.53%
JULIO	54	75.33%	46	75.08%	100	75.21%
AGOSTO	52	72.66%	48	75.40%	100	74.03%
SEPTIEMBRE	53	72.91%	47	71.66%	100	72.29%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	491	58.38%	409	58.33%	900	58.36%
%	40.92		34.08			



INDICADORES DE PERCEPCION SEPTIEMBRE 2013



ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA						
AÑO - 2013	RURAL	% aceptacion	URB.	% aceptacion	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%
MAYO	53	78.23%	47	79.79%	100	79.01%
JUNIO	46	78.65%	54	80.29%	100	79.47%
JULIO	41	76.39%	59	74.39%	100	75.39%
AGOSTO	35	71.73%	65	72.97%	100	72.35%
SEPTIEMBRE	35	71.94%	65	72.53%	100	72.24%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	409	57.70%	491	58.61%	900	58.15%
%	34.08		40.92			



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

MUJERES ENCUESTADAS

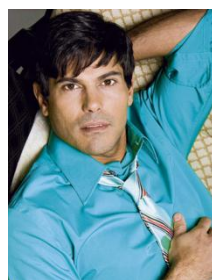
AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION APROBACION	URBANO	PERCEPCION APROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	23	83.07%	27	90.87%	50	86.97%
FEBRERO	20	75.17%	29	77.09%	49	76.13%
MARZO	11	72.40%	26	79.53%	37	75.97%
ABRIL	15	78.81%	21	78.74%	36	78.78%
MAYO	32	77.12%	21	80.78%	53	78.95%
JUNIO	19	79.89%	24	79.17%	43	79.53%
JULIO	21	75.68%	25	74.57%	46	75.13%
AGOSTO	13	73.08%	35	72.14%	48	72.61%
SEPTIEMBRE	11	70.13%	36	72.12%	47	71.13%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	165	57.11%	244	58.75%	409	57.93%
%	13.75		20.33			



INDICADORES DE PERCEPCION SEPTIEMBRE 2013

HOMBRES ENCUESTADOS

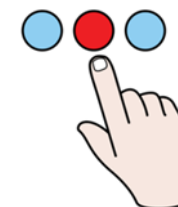
AÑO - 2013	RURAL	PERCEPCION AROBACION	URBANO	PERCEPCION AROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	22	87.98%	28	85.84%	50	86.91%
FEBRERO	28	79.20%	23	78.88%	51	79.04%
MARZO	29	74.38%	34	77.42%	63	75.90%
ABRIL	19	78.76%	45	78.89%	64	78.83%
MAYO	24	80.86%	23	78.73%	47	79.80%
JUNIO	27	77.78%	30	81.19%	57	79.49%
JULIO	20	77.14%	34	74.26%	54	75.70%
AGOSTO	22	70.94%	30	73.93%	52	72.44%
SEPTIEMBRE	24	72.77%	29	73.03%	53	72.90%
OCTUBRE					0	0.00%
NOVIEMBRE					0	0.00%
DICIEMBRE					0	0.00%
total 2013	215	58.32%	276	58.51%	491	58.42%
%	17.92		23			



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

INDICADORES DE PERCEPCION A SEPTIEMBRE 2013

PERCEPCION POR RANGOS DE EDAD										
AÑO 2013	MENORES 20 AÑOS		20 - 40 AÑOS		41 - 60 AÑOS		MAYORES 60 AÑOS		TOTAL ENCUESTADOS	PERCEPCION APROBACION % GLOBAL
	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION	ENCUESTADOS	PERCEPCION		
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	2	67.86%	55	79.09%	40	80.09%	3	59.05%	100	71.52%
JUNIO	0	0.00%	54	78.51%	38	80.45%	8	82.14%	100	60.28%
JULIO	10	74.64%	58	76.17%	28	73.85%	4	72.32%	100	74.25%
AGOSTO	8	79.46%	60	70.83%	29	74.01%	3	73.81%	100	74.53%
SEPTIEMBRE	5	83.57%	43	71.59%	43	72.18%	9	70.24%	100	74.40%
OCTUBRE									0	0.00%
NOVIEMBRE									0	0.00%
DICIEMBRE									0	0.00%
total-2013	45	51.56%	506	58.28%	300	57.99%	49	56.40%	900	56.06%
%	4		42		25		4		75	

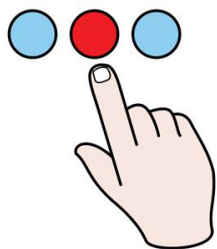


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

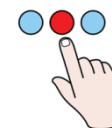
INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A SEPTIEMBRE 2013



AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP
ALMACEN	87.5	78.57	70.00	84.82	85.71	88.10	81.25	72.32	73.19
ARCHIVO		98.21	64.29	83.93	70.54	83.33	66.07	63.10	76.19
BANCO DE PROYECTOS			75.89	76.79	84.52	76.79	72.32	67.86	69.64
BIBLIOTECA			70.24	87.50			79.29	87.50	84.82
COMISARIA DE FAMILIA	88.09	83.92	71.43	77.38	69.05	78.57	75.00	66.96	66.96
DIRECCION DEPORTES		84.28	83.33	84.52	78.57	84.52	73.21	65.18	69.64
DESPACHO ALCALDE	81.12	66.96	83.04	78.57	73.81	75.89	75.00	75.00	70.00
DESPACHO JURIDICO	88.39	96.42	78.57	82.14		76.79	69.64	75.00	
CASA DE LA CULTURA				76.19	73.21	79.76	71.43	70.54	69.05
FAMILIAS EN ACCION	83.92	90.17	85.71	79.46	69.64	78.57	83.93	70.71	63.69
GESTION SOCIAL	89.28	74.10	74.29	80.10	83.04	76.79	77.68	72.32	78.57
INSPECCION DE POLICIA	92.26	75.00	80.71	74.11	67.86	75.00	75.89	72.32	72.32
JEFE DE PERSONAL	89.88	70.53	75.00	80.95	82.14	73.21	83.33	73.81	76.79
JEFE PRESUPUESTO	89.28	80.35	75.00	89.29	75.00	85.71			70.24
LUDOTECA	92.85	78.57	86.61	85.71	93.75	84.82	72.32	85.71	79.46
PROMOTOR JUNTAS	87.14	83.03	70.24	78.57	86.61	80.36	83.33	74.11	67.86
RECAUDO IMPUESTOS	89.73	72.85	88.39	80.00	76.40	84.52	70.54	72.86	77.86
SECRETARIA DE AGRICULTURA	83.33	71.42	76.43	77.68	82.14	76.79	75.89	66.67	59.52
SECRETARIA DE EDUCACION	86.6	73.80	75.60	78.57	73.21	71.43	75.89	68.75	72.62
SECRETARIA DE GOBIERNO	92.85	72.61	77.38	76.19	84.82	78.57	73.57	75.00	78.57
SECRETARIA DE HACIENDA	89.88	77.38	70.54	79.76	76.43	86.81	76.19	75.71	70.24
SECRETARIA DE PLANEACION	83.57	82.14	82.14	74.11	77.68	72.32	76.19	75.00	76.19
SECRETARIA DE SALUD		70.83	75.89	75.00	85.71	87.50	69.64	73.21	66.96
SECRETARIA DE TRANSITO	85.71	83.03	74.60	76.53	77.14	77.86	64.29	62.50	61.61
SISBEN	81.42	71.42	75.00	82.14	71.43	80.36	75.71	75.00	72.32
TESORERIA	82.14	82.14	77.38	77.14	81.43	75.00	92.86	73.81	72.62
UNIDAD DE CUENTAS		66.96		76.19	80.36	78.57	78.57	75.00	69.05
PERSONERIA				76.79					
CONTADURIA		77.67		71.43		75.00		71.43	84.52
ASESORES		76.02	75.00						
VISITANTES GENERAL			85.71		86.43	82.86	80.95	78.57	71.43
TOTAL	87.14	78.40	76.98	79.36	78.72	89.03	78.85	78.31	72.21

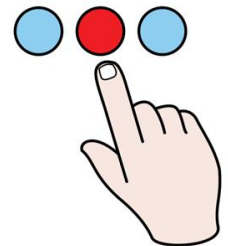
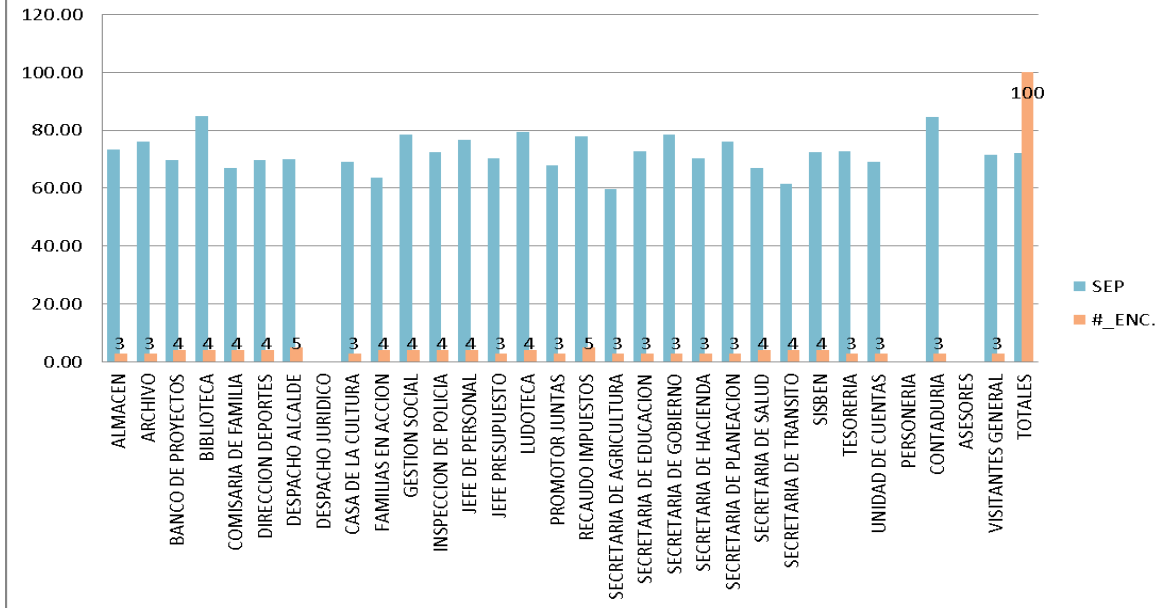


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"



INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS SEPTIEMBRE 2013

SATISFACCION DEL USUARIO POR DEPENDENCIA VISITADA SEPTIEMBRE 2013

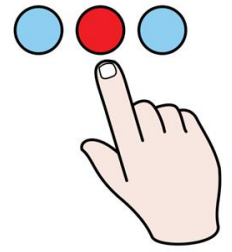
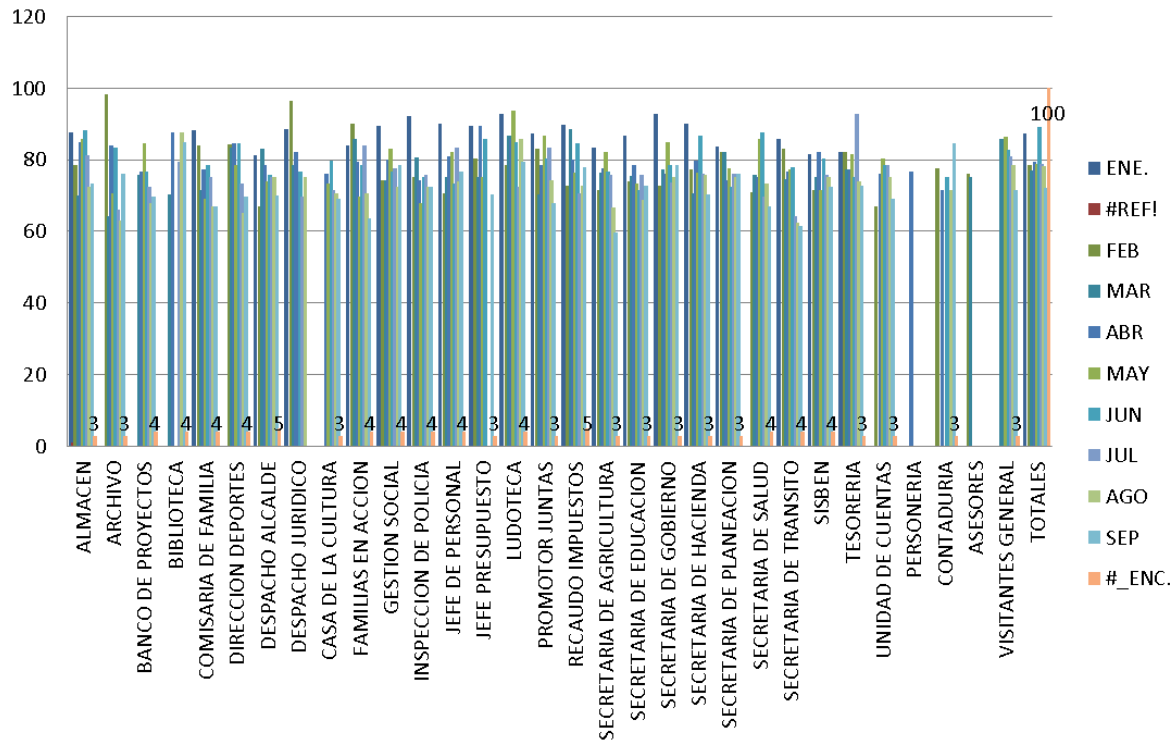


Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS A SEPTIEMBRE 2013

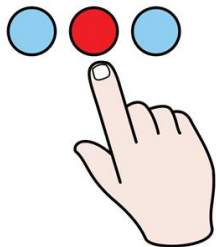
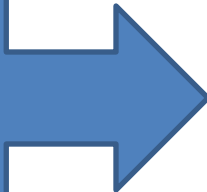


SATISFACCION DEL USUARIO POR DEPENDENCIA VISITADA ENERO - SEPTIEMBRE - 2013



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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN SEPTIEMBRE 2013

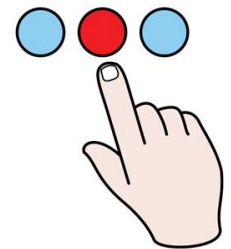


FAVORABILIDAD POR AREAS SEPTIEMBRE 2013 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	3	73.19	73.96
	CONTADOR	3	84.52	
	JEFE DE PRESUPUESTO	3	70.24	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	77.86	
	SEC. HACIENDA	3	70.24	
	TESORERIA	3	72.62	
	UNIDAD DE CUENTAS	3	69.05	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		23	73.96	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	3	76.19	73.30
	COMISARIA FAMILIA	4	66.96	
	FAMILIAS EN ACCION	4	63.69	
	GESTION SOCIAL	4	78.57	
	INSPECCION DE POLICIA	4	72.32	
	JEFE DE PERSONAL	4	76.79	
	SECRETARIA GOBIERNO	3	78.57	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		26	73.30	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	4	84.82	75.12
	DIRECCION DEPORTES	4	69.64	
	DIRECCION CULTURA	3	69.05	
	LUDOTECA	4	79.46	
	SECRETARIA EDUCACION	3	72.62	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		18	75.12	

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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN SEPTIEMBRE 2013

SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	4	69.64	71.50
	PROMOTOR DE JUNTAS	3	67.86	
	SISBEN	4	72.32	
	SECRETARIA DE PLANEACION	3	76.19	
	TURISMO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		14	57.20	
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	OFICINA UNO	0	0.00	59.52
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	3	59.52	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		3	59.52	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	66.96
	SECRETARIA DE SALUD	4	66.96	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	66.96	

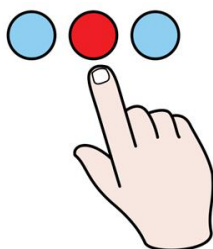


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN SEPTIEMBRE 2013



SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	0	0.00	61.61
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	4	61.61	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	61.61	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	70.72
	ASESOR FINANCIERO	0		
	ASESOR JURIDICO	0	0.00	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	5	70.00	
	VISITANTES GENERAL	2	71.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		7	28.29	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		99	61.99	69.09

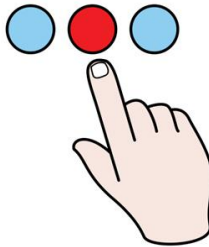
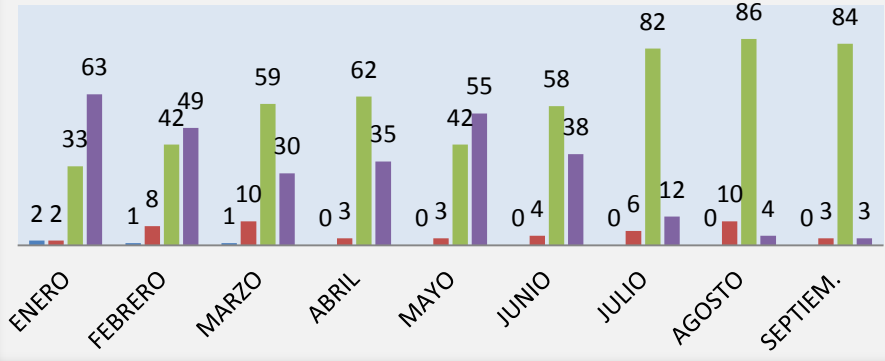


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA UNO "SERVICIO"

¿Cómo Califica nuestro servicio?

■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE

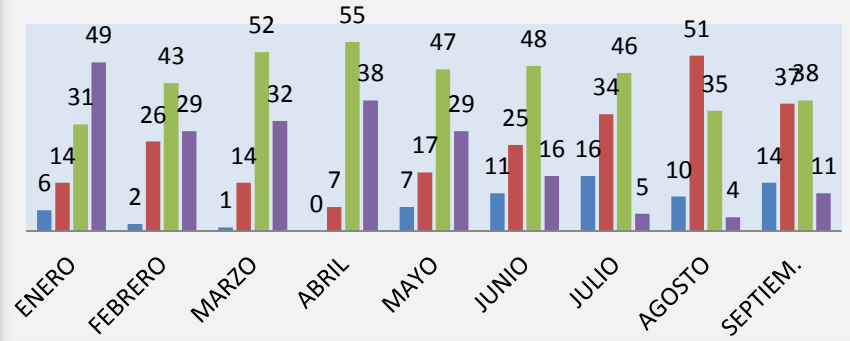


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION SEPTIEMBRE DE 2013

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

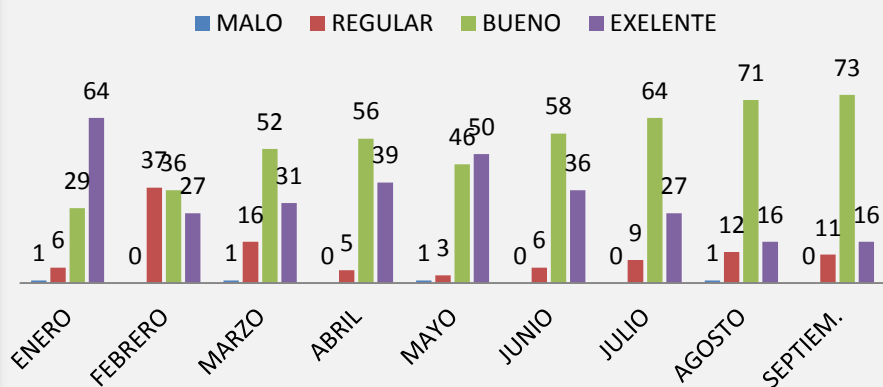
■ MALO ■ REGULAR ■ BUENO ■ EXELENTE



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

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"

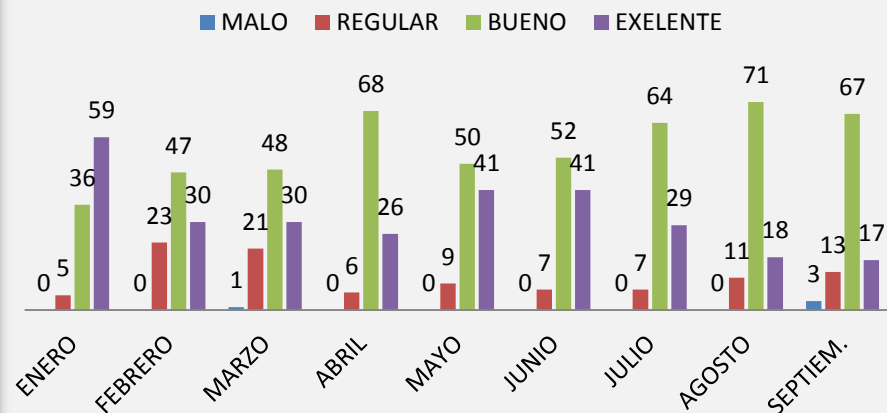
¿Fue ud atendido a tiempo con personal amable capacitado respetuoso y colaborador?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A SEPTIEMBRE DE 2013

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

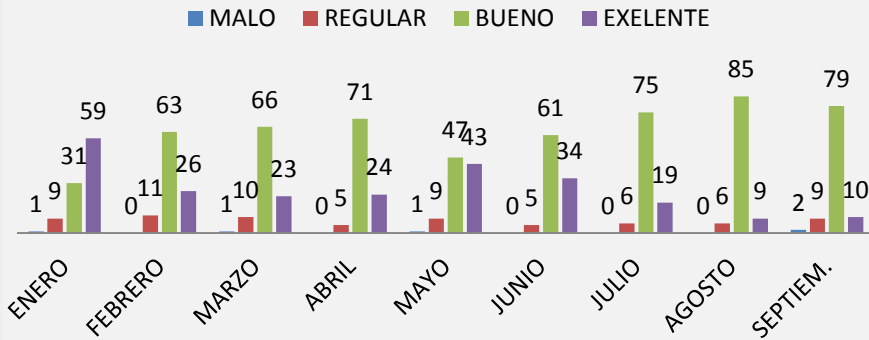
¿Los Horarios de atencion son puntuales y sus turnos son respetados?



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

PREGUNTA CINCO "ATENCIÓN A DUDAS QUEJAS Y SUGERENCIAS"

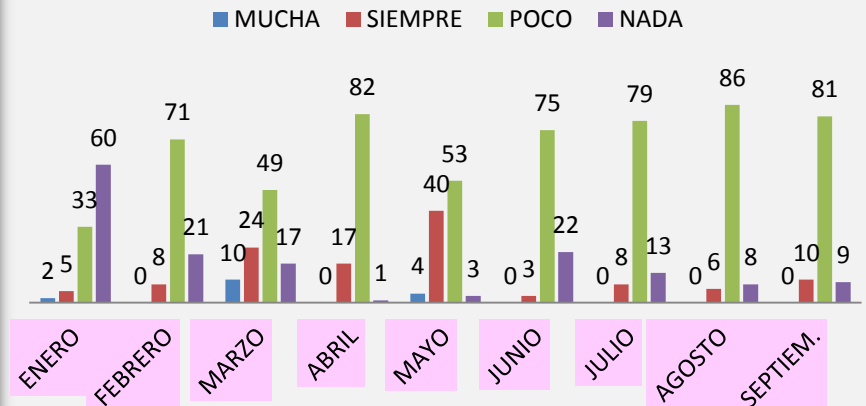
¿Sus dudas observaciones quejas y reclamos son atendidos por la dependencia que ud visito?



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A SEPTIEMBRE DE 2013

PREGUNTA SEIS "TRANSPARENCIA EFICIENCIA Y HONESTIDAD"

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

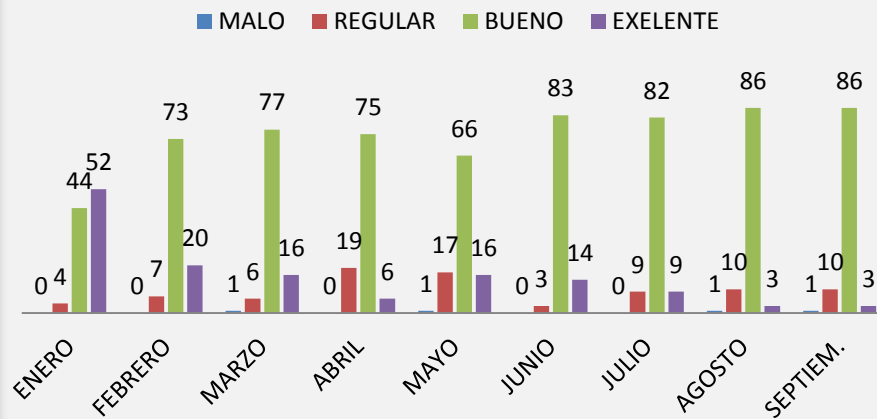


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A SEPTIEMBRE DE 2013

PREGUNTA SIETE "ESPECTATIVA DEL SERVICIO"

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



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

CONCLUSIONES SEPTIEMBRE 2013

El Noveno (9º) mes del año 2013 (21 meses de administración) se presenta un porcentaje sostenido en el concepto de “BUENO” en los siete (7) interrogantes y se ubica con limites cercanos al 80% (72.21%) 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 Septiembre de 2013 Por dependencias Biblioteca y Contaduría presentan una favorabilidad alta de 84.82 % y 84.52% respectivamente mientras las de mas baja favorabilidad son Secretaria de Transito con 61.61% Secretaria de Desarrollo Agropecuario con 59.52% y Familias en acción con 63.69 % de favorabilidad.



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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al completar 21 meses (de 48 en total) 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 este tiempo:

- **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 LEIDY ALEJANDRA REINOSOS MORALES dependencia Atención al Usuario

ANEXO FORMATO EXEL TABULACION ENCUESTAS

ANEXO FORMATO DE ENCUESTA

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