

CONTROL INTERNO

**ALCALDIA MUNICIPAL
VALLE DEL GUAMUEZ PUTUMAYO**

EVALUACION A NOVIEMBRE 2014

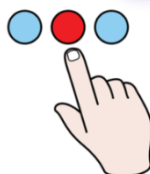
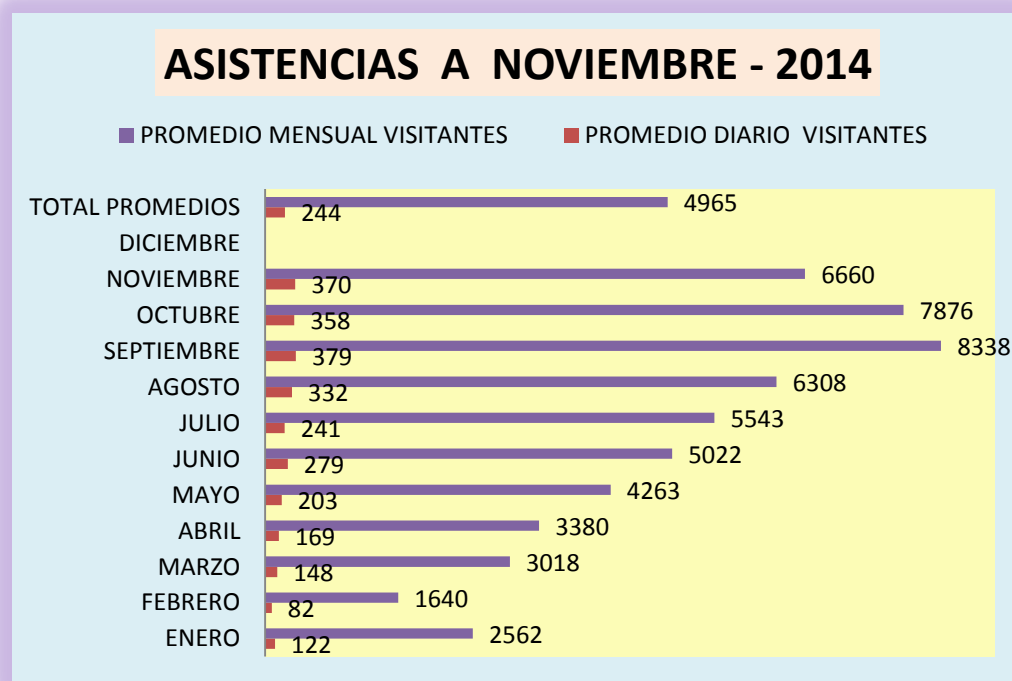
**ESTRATEGIA ANTICORRUPCION LEY 1474 DE 2011
(ARTICULOS 73, 74 . 76 LEY 1474 DE 2011)**

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

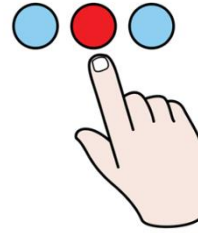
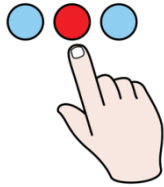
Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

PROMEDIO DE ASISTENCIAS DE POBLACION A ALCALDIA MUNICIPAL VALLE DEL GUAMUEZ

AÑO 2014		
MES	PROMEDIO DIARIO VISITANTES	PROMEDIO MENSUAL VISITANTES
ENERO	122	2562
FEBRERO	82	1640
MARZO	148	3018
ABRIL	169	3380
MAYO	203	4263
JUNIO	279	5022
JULIO	241	5543
AGOSTO	332	6308
SEPTIEMBRE	379	8338
OCTUBRE	358	7876
NOVIEMBRE	370	6660
DICIEMBRE		
TOTAL PROMEDIOS	244	4965




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



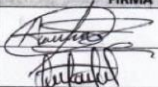
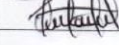
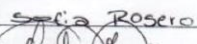
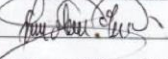
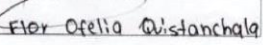
**BUZON DE QUEJAS
RECLAMOS Y
SUGERENCIAS
NOVIEMBRE - 2014**

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					
NOVIEMBRE - 2014	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	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS					

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


REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO
MUNICIPIO VALLE DEL GUAMUEZ
 NIT: 800.102.912-2
Servicio de Atención al Usuario
 ACTA NUMERO: 11 de 2014

El día 25 de NOVIEMBRE del 2014 siendo las 10:30 (am) / (pm) Se dio apertura al Buzón de Quejas, Peticiones, Sugerencias y reclamos presentados o depositados en la urna durante el presente mes, con la asistencia de las siguientes personas:

PERSONAS	NOMBRES Y APELLIDOS	FIRMA
REPRESENTANTE PERSONERIA MUNICIPAL	Adriana Cayan	
REPRESENTANTE CONCEJO MPAL	Omaira Realpe	
REPRESENTANTE COMUNIDAD ASISTENTE	Socia ROSERO	
REPRESENTANTE CONTROL INTERNO	Gerardo GONZALEZ TAVOZ	
REPRESENTANTE DEPENDENCIA SIAU.	Flor Ofelia Quistanchala	

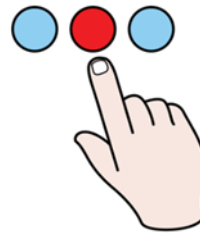
A la apertura de la Urna se encontró lo siguiente:

Buzo Vacío	<input checked="" type="checkbox"/>	Buzón con notas
Cantidad de Notas:		0
Notas Anónimas cantidad:		0
Notas con identificación de quejoso:		0

Se aclara a los asistentes por intermedio de funcionario de Atención Al Usuario que las Notas y quejas presentadas por personas con identificación y dirección serán debidamente respondidas, y remitidas al quejoso así como también que todas las peticiones sugerencias y reclamos serán socializadas con el Recurso humano de la Alcaldía Municipal para obtener los correctivos necesarios que mejoren cada día la calidad del servicio prestado por la Alcaldía Municipal a la Comunidad.

Flor Ofelia Quistanchala
 FLOR OFELIA QUISTANCHALA
 Funcionario del SIAU. Alca. Mpal
 Servicio Atención al Usuario
 ALCALDIA MUNICIPAL

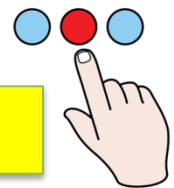
DIRECCIÓN CALLE 7ª N° 5-11 – TELEFONO – FAX 098-4287 120- LA HORMIGA PUTUMAYO – SI SE PUEDE...
 "SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO "SIAU" QUEJAS SUGERENCIAS Y RECLAMOS"



BUZON DE QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS NOVIEMBRE - 2014

QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMOS NOVIEMBRE AÑO 2014

	SECRETARIA DE GOBIERNO	ATENDIDAS POR RESPONSABLES	SECRETARIA DE HACIENDA	ATENDIDAS POR RESPONSABLES
NOVIEMBRE - 2014	SIN QUEJAS SUGERENCIAS O RECLAMOS		SIN QUEJAS SUGERENCIAS PETICIONES O RECLAMOS	



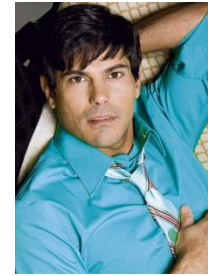
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

MUJERES ENCUESTADAS AÑO 2014

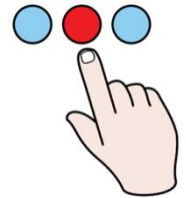
PERCEPCION DE USUARIOS



	RURAL	PERCEPCION APROBACION	URBANO	PERCEPCION APROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	16	75.00%	36	80.45%	52	77.73%
FEBRERO	17	75.84%	47	74.85%	64	75.35%
MARZO	23	78.11%	34	76.37%	57	77.24%
ABRIL	18	79.37%	42	75.68%	60	77.53%
MAYO	10	73.93%	35	69.35%	45	71.64%
JUNIO	13	73.63%	34	72.27%	47	72.95%
JULIO	9	74.60%	36	75.79%	45	75.20%
AGOSTO	13	71.70%	30	77.98%	43	74.84%
SEPTIEMBRE	7	77.04%	37	71.43%	44	74.24%
OCTUBRE	12	86.07%	34	70.59%	46	78.33%
NOVIEMBRE	12	78.87%	30	74.29%	42	76.58%

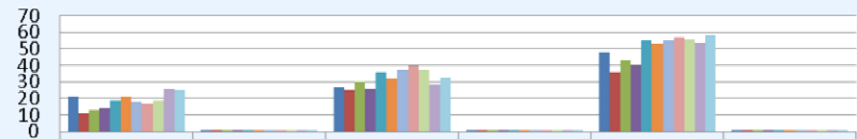


INDICADORES DE PERCEPCION NOVIEMBRE 2014



HOMBRES ENCUESTADOS AÑO 2014

PERCEPCION DE USUARIOS

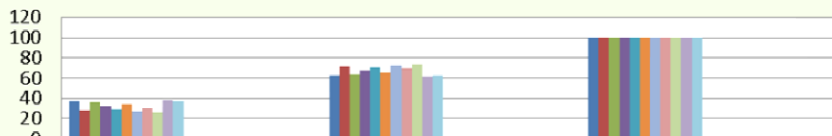


	RURAL	PERCEPCION AROBACION	URBANO	PERCEPCION AROBACION	TOTALES MENSUALES	TOTAL aceptacion
ENERO	21	80.44%	27	79.50%	48	79.97%
FEBRERO	11	73.05%	25	76.00%	36	74.53%
MARZO	13	76.37%	30	79.05%	43	77.71%
ABRIL	14	78.06%	26	75.69%	40	76.88%
MAYO	19	79.70%	36	74.11%	55	76.91%
JUNIO	21	77.38%	32	73.44%	53	75.41%
JULIO	18	74.01%	37	73.65%	55	73.83%
AGOSTO	17	78.15%	40	75.09%	57	76.62%
SEPTIEMBRE	19	67.48%	37	71.72%	56	69.60%
OCTUBRE	26	70.05%	28	74.71%	54	72.38%
NOVIEMBRE	25	73.00%	33	74.68%	58	73.84%

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

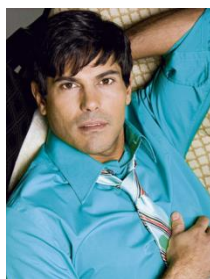
PERCEPCION DE USUARIOS

ENCUESTADOS POR PROCEDENCIA 2014

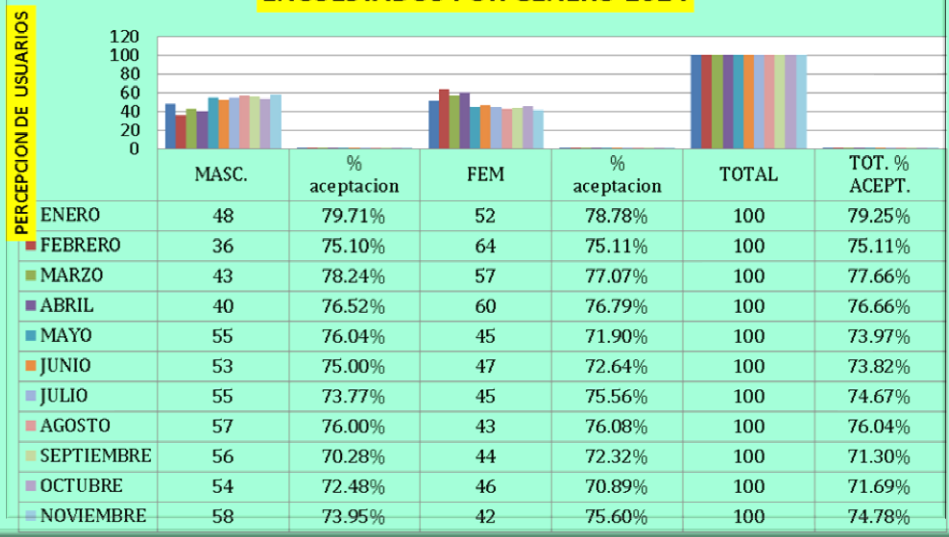


	RURAL	% aceptacion	URB.	% aceptacion	TOTAL	TOT. % ACEPT.
ENERO	37	78.09%	63	80.05%	100	79.07%
FEBRERO	28	74.74%	72	75.25%	100	75.00%
MARZO	36	77.48%	64	77.62%	100	77.55%
ABRIL	32	78.79%	68	75.68%	100	77.24%
MAYO	29	77.21%	71	72.74%	100	74.98%
JUNIO	34	75.95%	66	72.84%	100	74.40%
JULIO	27	74.21%	73	74.71%	100	74.46%
AGOSTO	30	75.36%	70	76.33%	100	75.85%
SEPTIEMBRE	26	70.05%	74	71.57%	100	70.81%
OCTUBRE	38	70.58%	62	72.47%	100	71.53%
NOVIEMBRE	37	74.90%	63	74.49%	100	74.70%

INDICADORES DE PERCEPCION NOVIEMBRE 2014



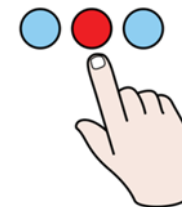
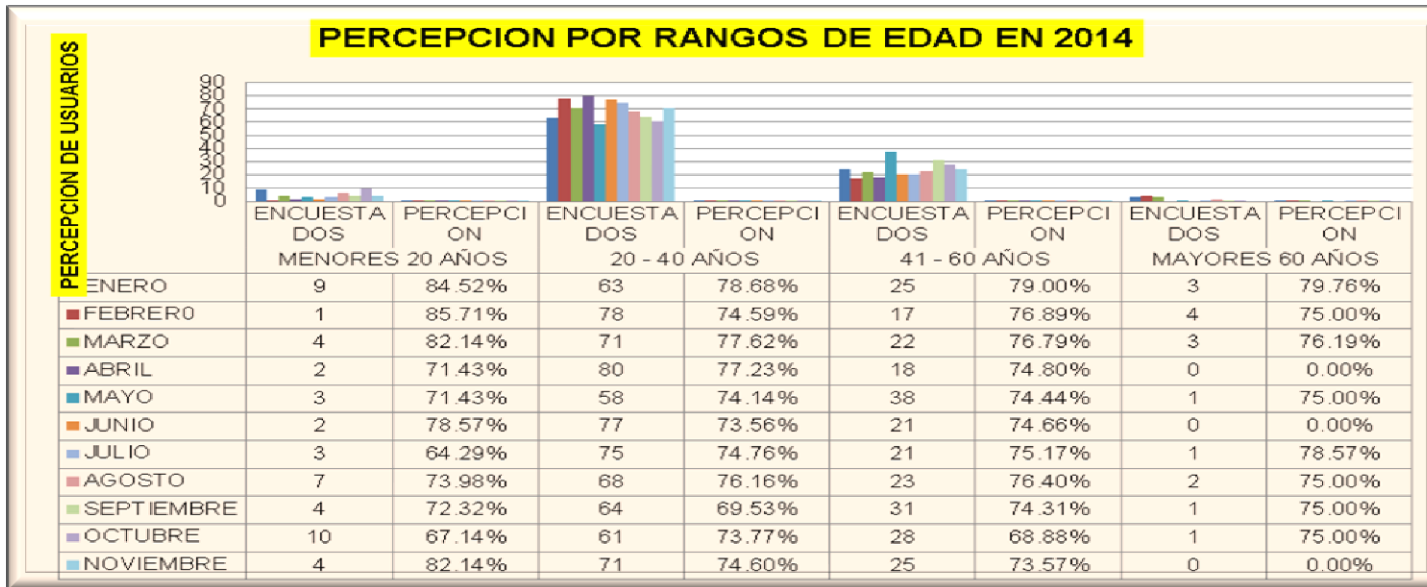
ENCUESTADOS POR GENERO 2014



	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%
JULIO	55	73.77%	45	75.56%	100	74.67%
AGOSTO	57	76.00%	43	76.08%	100	76.04%
SEPTIEMBRE	56	70.28%	44	72.32%	100	71.30%
OCTUBRE	54	72.48%	46	70.89%	100	71.69%
NOVIEMBRE	58	73.95%	42	75.60%	100	74.78%

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

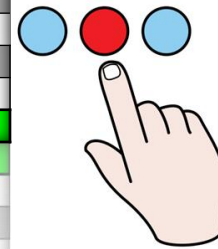
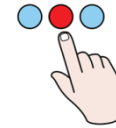
INDICADORES DE PERCEPCION A NOVIEMBRE - 2014



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

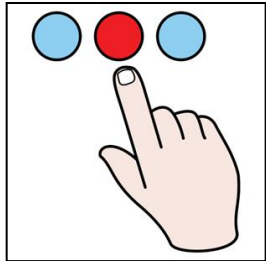
AREAS / DEPENDENCIAS	ENE.	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	#_ENC.
ALMACEN	79.46	65.18	70.00	69.64	61.90	58.93	66.43	63.69	65.48	67.86	66.67	3
ARCHIVO	79.76	80.36		76.79	73.21	73.21	75.00	77.38	57.14	71.43	78.57	1
BANCO DE PROYECTOS	100.00	73.21	77.86	85.71	85.71	79.46	75.71	74.29	63.39	67.14	62.14	5
BIBLIOTECA	87.50							90.18	100.00	88.10	86.61	4
COMISARIA DE FAMILIA	57.86	78.57	74.29	87.14	71.43	67.86	62.14	72.86	76.43	64.29	79.76	3
DIRECCION DEPORTES	65.48	73.81	80.95	76.79	80.95	82.14	81.25	83.93	79.76	78.57	87.50	4
DESPACHO ALCALDE	77.86	79.46	76.43	76.79	80.36	75.71	76.79	67.86	82.14	73.81	76.79	4
DESPACHO JURIDICO	76.79	72.62		75.00	71.43	72.62	73.21	75.00	73.81	64.29	69.64	2
CASA DE LA CULTURA	85.71	76.79	82.14	78.57	78.57	78.57		89.29	76.79	73.21	79.76	3
FAMILIAS EN ACCION	64.29	71.43	79.29	72.86	72.86	80.00	85.71	79.29	78.57	75.60	77.68	4
GESTION SOCIAL	66.07	78.57	75.00	70.71	75.00	74.11	77.14	76.19	75.71	75.89	77.38	3
INSPECCION DE POLICIA	80.36	70.54	79.29	80.36	64.29	64.29	62.86	63.57	50.00	64.29	58.04	4
JEFE DE PERSONAL	82.14	76.79	84.29	79.76	90.48	86.61	88.39	86.43	80.36	85.71	85.71	3
JEFE PRESUPUESTO	78.57	76.79	75.00	78.57	75.00	75.00	67.86	78.57			75.00	1
LUDOTECA	92.86	80.36	77.86	77.68				78.57	64.29	76.79	78.57	3
PROMOTOR JUNTAS	83.33	82.14	78.57	85.71	79.46	84.29	83.04	87.50	72.62	76.79	80.71	5
RECAUDO IMPUESTOS	80.95	75.89	81.25	76.43	76.19	77.14	79.46	77.68	75.60	74.29	82.86	5
SECRETARIA DE AGRICULTURA	78.57	74.11	78.57	75.89	77.86	75.71	72.32	75.00	66.07	68.75	67.86	4
SECRETARIA DE EDUCACION	82.14	87.50	79.76	76.43	78.57	83.04	74.11	76.19	71.43	75.00	75.00	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	89.29	78.57	76.79	79.46	71.43	70.71	82.14	85.00	75.00	75.71	80.36	4
SECRETARIA DE HACIENDA	83.93	74.11	81.25	72.86	87.50	75.89	77.14	77.68	76.79	75.89	74.11	4
SECRETARIA DE PLANEACION	81.43	72.14	77.14	66.96	64.88	65.18	72.86	62.86	69.05	68.57	70.92	7
SECRETARIA DE SALUD	73.21	76.79	75.89	75.89	69.05	63.57	70.71	71.43	60.71	64.29	65.18	4
SECRETARIA DE TRANSITO	80.36	70.54	76.79	75.00	73.57	71.43	60.71	76.19	65.18	67.86	67.86	4
SISBEN	78.57	76.79	77.68	86.61	87.50	82.14	86.61	85.71	71.43	77.38	78.57	4
TESORERIA	80.36	64.29	76.19	58.93	55.36	73.21	71.43	71.43	74.11	75.00	75.00	3
UNIDAD DE CUENTAS	83.33	71.43	75.00	71.43	71.43		75.00	71.43	75.00	71.43	71.43	1
PERSONERIA												
CONTADURIA	90.00	67.86	78.57	78.57	74.11	72.62	75.00	73.81	78.57	78.57	78.57	2
ASESORES												
VISITANTES GENERAL	77.68	69.64	74.29	74.29	62.76	67.86	65.00	67.86	55.95	60.12	66.43	5
TOTAL	79.83	80.63	74.82	76.46	74.48	74.28	74.54	76.44	71.84	72.74	74.99	100

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE - 2014

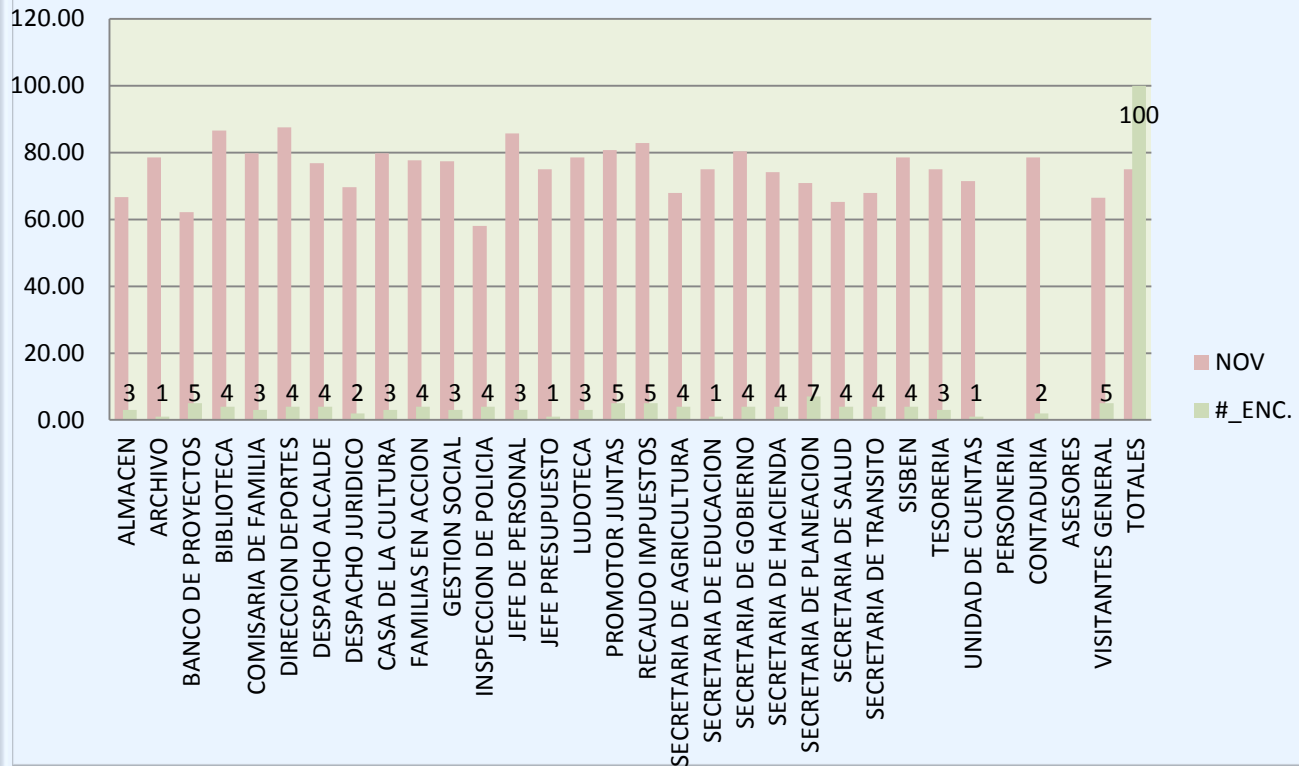


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE - 2014

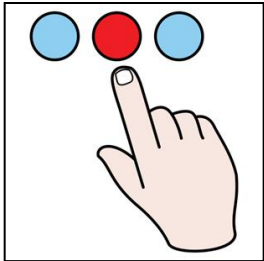


PERCEPCION DEL USUARIO NOVIEMBRE AÑO 2014 POR DEPENDENCIAS ALCALDIA MUNICIPAL

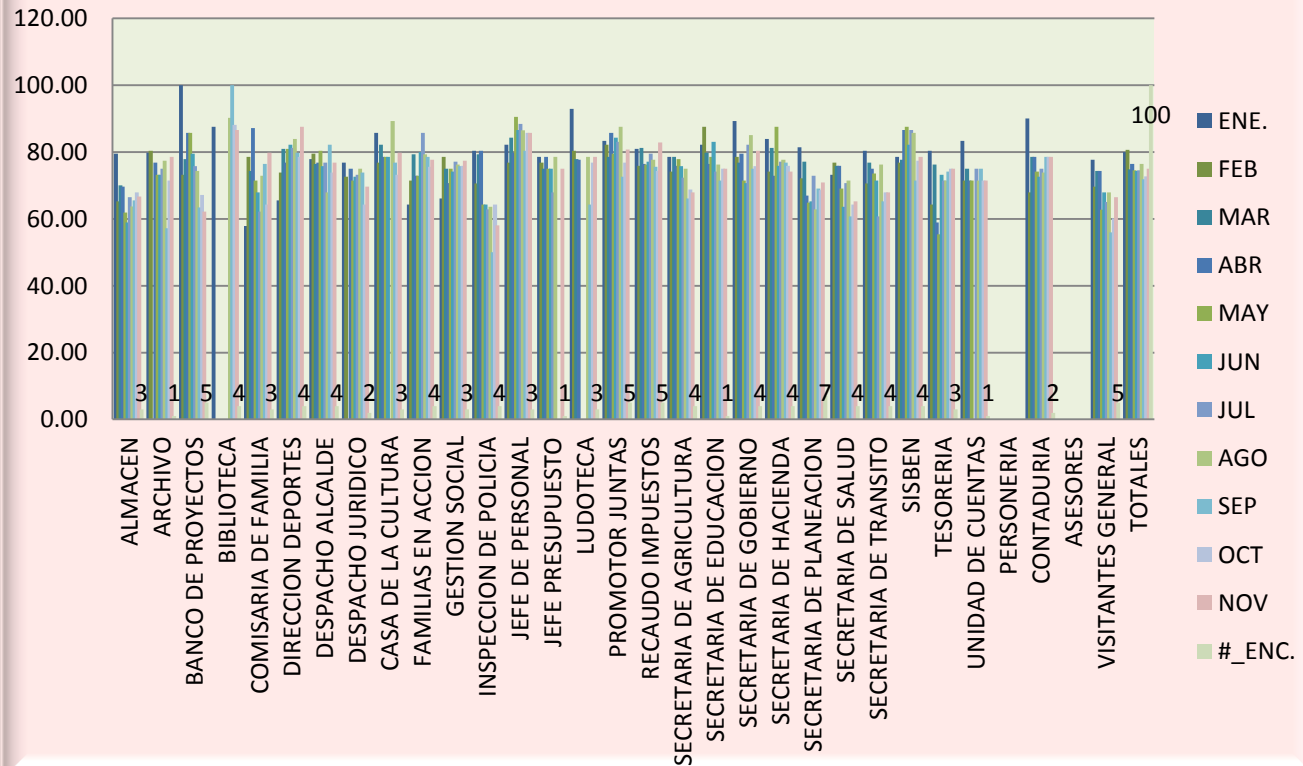


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADORES DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS ACUMULADO A NOVIEMBRE 2014

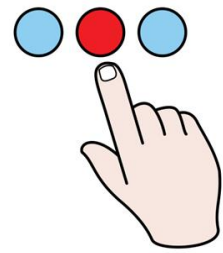
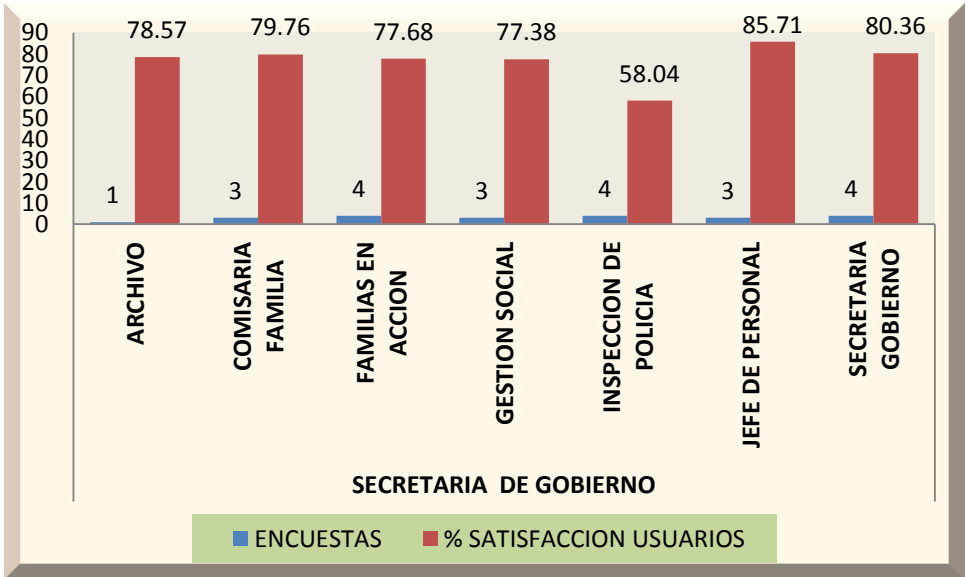
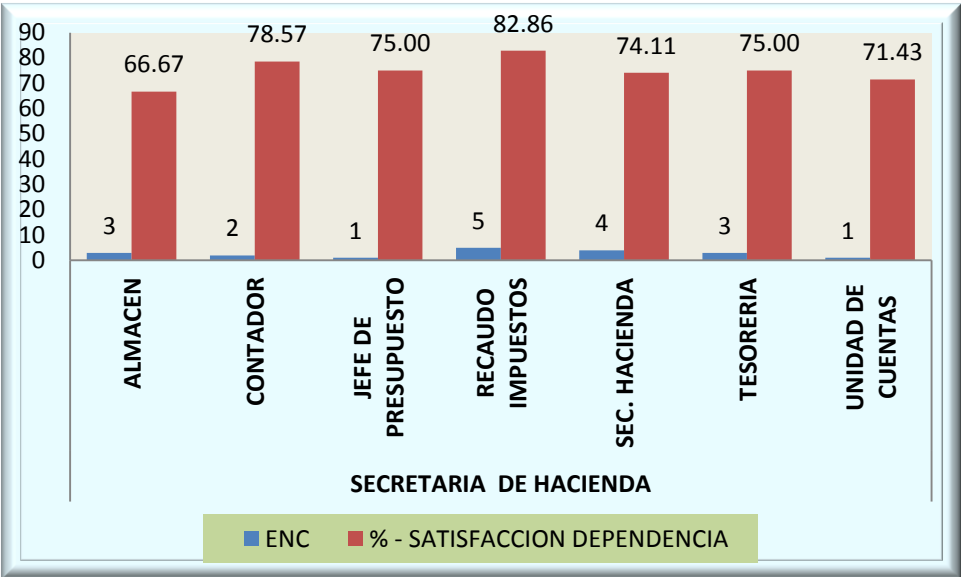


PERCEPCION DEL USUARIO ACUMULADA AÑO 2014 POR DEPENDENCIAS ALCALDIA MUNICIPAL



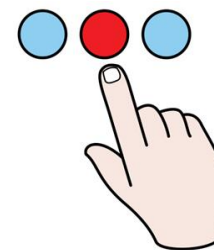
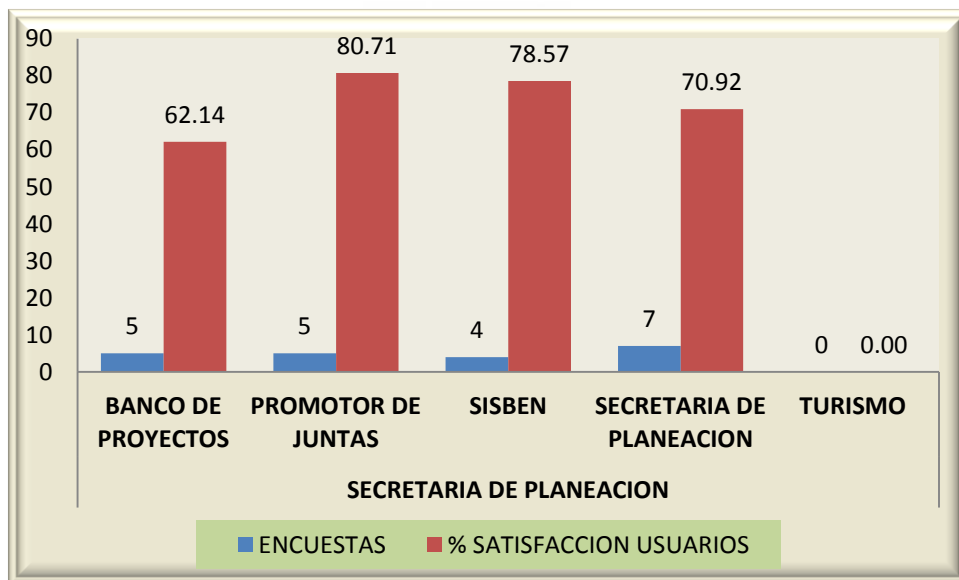
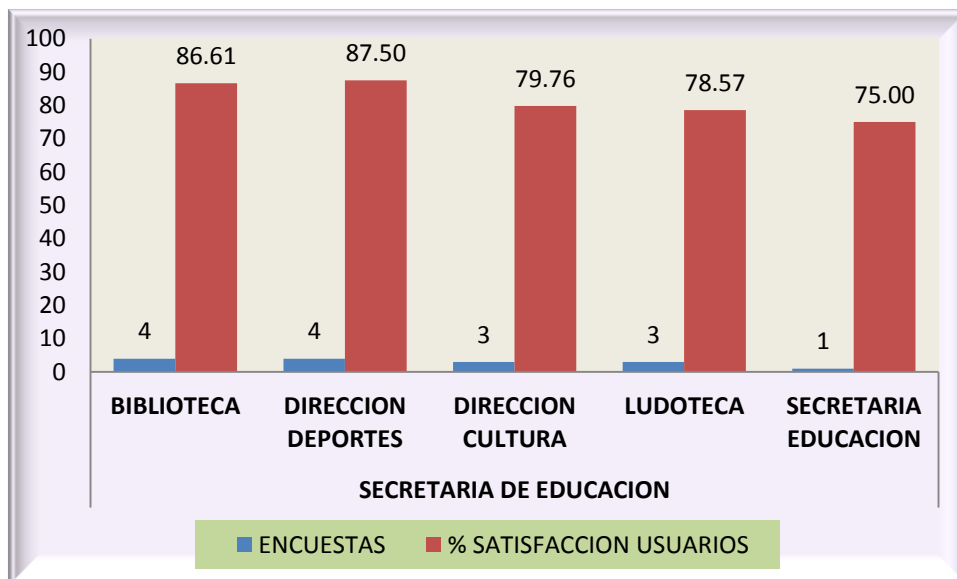
Alcaldia Municipal... “por amor al Valle del Guamuez...si se puede”

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN NOVIEMBRE 2014



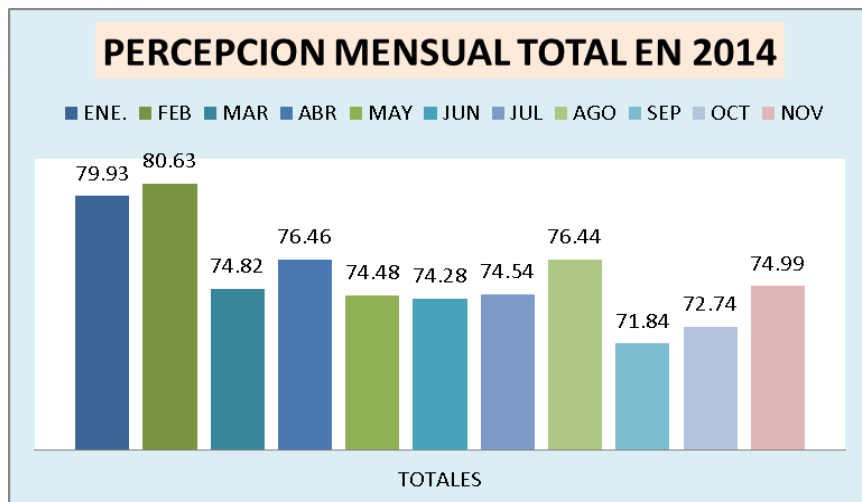
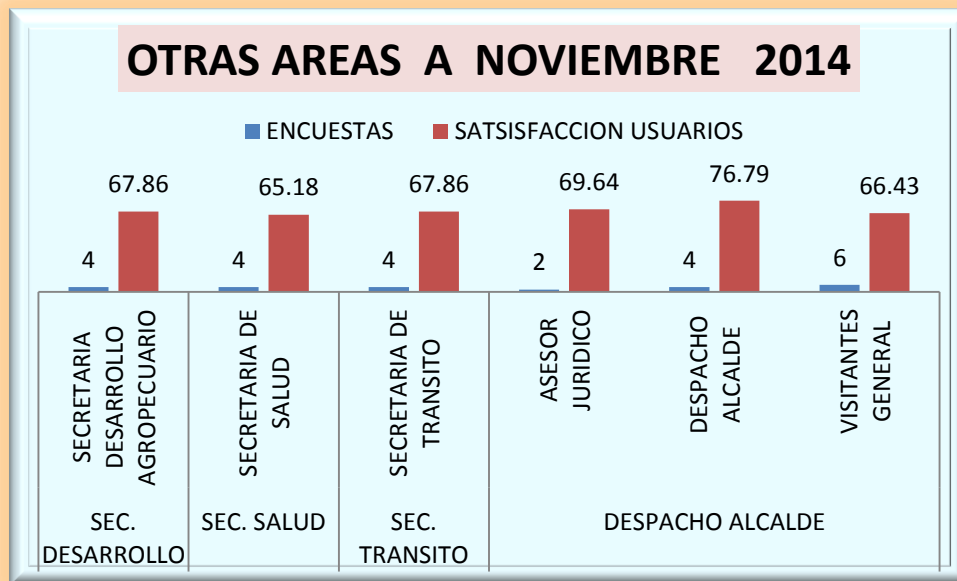
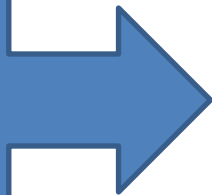
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN NOVIEMBRE 2014



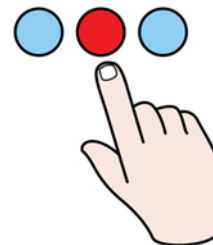
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN NOVIEMBRE 2014



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

INDICADOR DE PERCEPCION POR DEPENDENCIAS EN NOVIEMBRE 2014



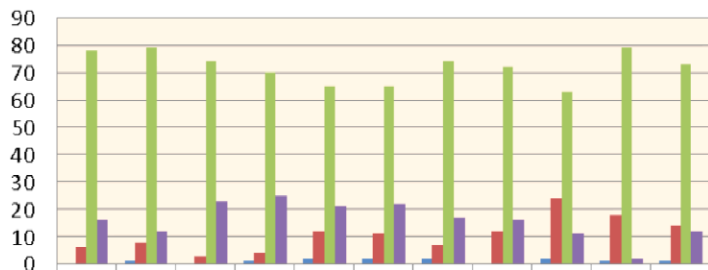
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

FAVORABILIDAD POR AREAS NOVIEMBRE 2014 ENCUESTAS 100				
SECRETARIA	DEPENDENCIA	ENC	% - SATISFACCION DEPENDENCIA	% - SATISFACCION POR GRUPO O AREA
SECRETARIA DE HACIENDA	ALMACEN	3	66.67	74.81
	CONTADOR	2	78.57	
	JEFE DE PRESUPUESTO	1	75.00	
	RECAUDO IMPUESTOS	5	82.86	
	SEC. HACIENDA	4	74.11	
	TESORERIA	3	75.00	
	UNIDAD DE CUENTAS	1	71.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		19	74.81	
SECRETARIA DE GOBIERNO	ARCHIVO	1	78.57	76.79
	COMISARIA FAMILIA	3	79.76	
	FAMILIAS EN ACCION	4	77.68	
	GESTION SOCIAL	3	77.38	
	INSPECCION DE POLICIA	4	58.04	
	JEFE DE PERSONAL	3	85.71	
	SECRETARIA GOBIERNO	4	80.36	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		22	76.79	
SECRETARIA DE EDUCACION	BIBLIOTECA	4	86.61	81.49
	DIRECCION DEPORTES	4	87.50	
	DIRECCION CULTURA	3	79.76	
	LUDOTECA	3	78.57	
	SECRETARIA EDUCACION	1	75.00	
	TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		15	
SECRETARIA DE PLANEACION	BANCO DE PROYECTOS	5	62.14	73.09
	PROMOTOR DE JUNTAS	5	80.71	
	SISBEN	4	78.57	
	SECRETARIA DE PLANEACION	7	70.92	
	TURISMO	0	0.00	
	TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		21	
SECRETARIA DE DESARROLLO AGROPECUARIO	OFICINA UNO	0	0.00	67.86
	OFICINA DOS	0	0.00	
	SECRETARIA DE AGRICULTURA	4	67.86	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	67.86	
SECRETARIA DE SALUD	PLAN LOCAL DE SALUD	0	0.00	65.18
	SECRETARIA DE SALUD	4	65.18	
	TECNICO ASEGURAMIENTO	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	65.18	
SEC. TRANSITO	SECRETARIA DE TRANSITO	4	67.86	67.86
	AUX. ADMINISTRATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
	AUX. OPERATIVO SEC. TTO.	0	0.00	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		4	67.86	
DESPACHO ALCALDE	ASESORES ADMINISTRATIVO	0	0.00	70.95
	ASESOR FINANCIERO	0	0.00	
	ASESOR JURIDICO	2	69.64	
	CONTROL INTERNO	0	0.00	
	DESPACHO ALCALDE	4	76.79	
	VISITANTES GENERAL	6	66.43	
TOTALES ENCUESTAS Y PORCENTAJE ACEPTACION		12	62.57	
TOTAL ENCUESTAS Y % SATISFACCION		101	66.88	72.25

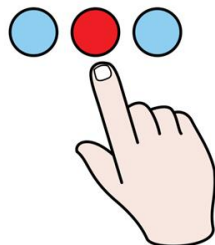
PREGUNTA UNO "SERVICIO"

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

PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP.	OCT.	NOV
MALO	0	1	0	1	2	2	2	0	2	1	1
REGULAR	6	8	3	4	12	11	7	12	24	18	14
BUENO	78	79	74	70	65	65	74	72	63	79	73
EXELENTE	16	12	23	25	21	22	17	16	11	2	12

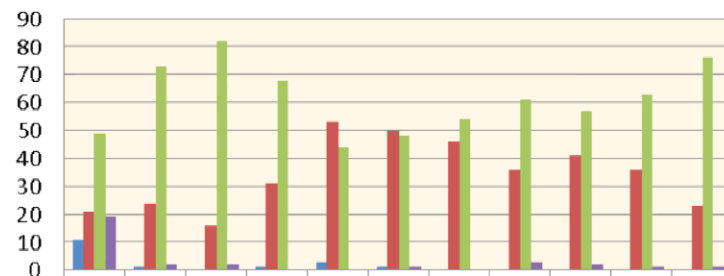


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION NOVIEMBRE DE 2014

PREGUNTA DOS "INSTALACIONES Y RECURSOS"

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

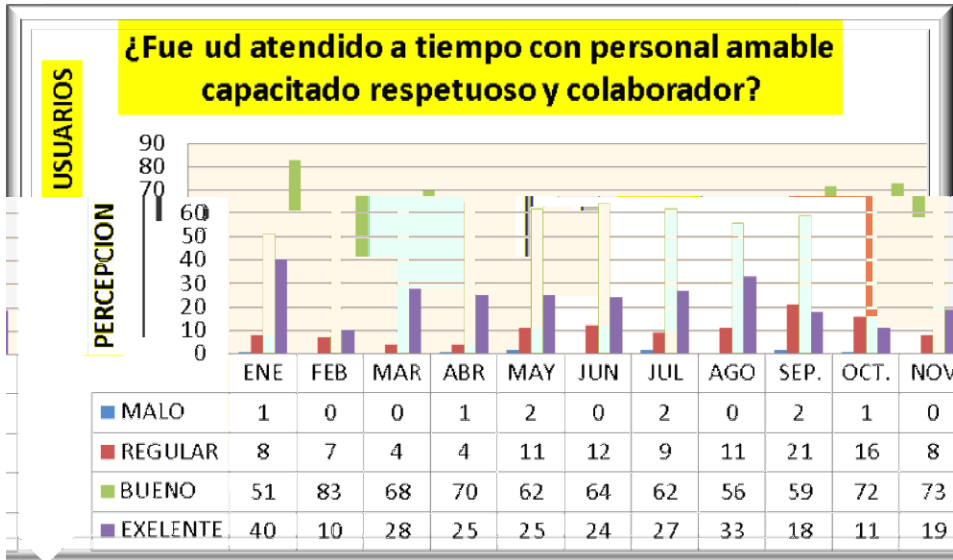
PERCEPCION USUARIOS



	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP.	OCT.	NOV
MALO	11	1	0	1	3	1	0	0	0	0	0
REGULAR	21	24	16	31	53	50	46	36	41	36	23
BUENO	49	73	82	68	44	48	54	61	57	63	76
EXELENTE	19	2	2	0	0	1	0	3	2	1	1

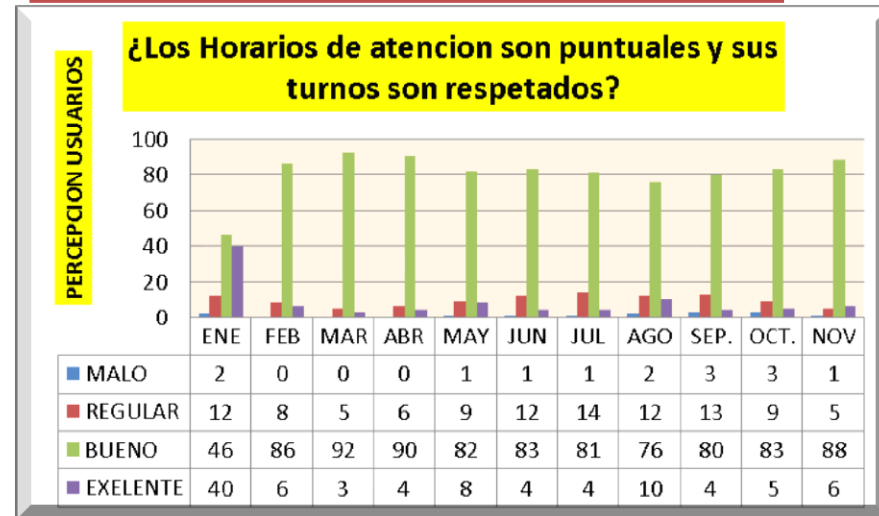
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

PREGUNTA TRES "ATENCIÓN EN LAS OFICINAS"



GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A NOVIEMBRE 2014

PREGUNTA CUATRO "HORARIOS DE ATENCION"

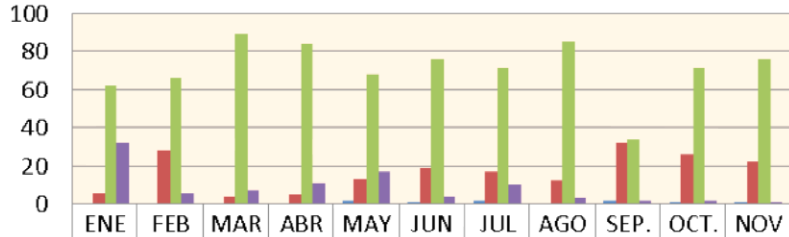


Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

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	AGO	SEP.	OCT.	NOV
MALO	0	0	0	0	2	1	2	0	2	1	1
REGULAR	6	28	4	5	13	19	17	12	32	26	22
BUENO	62	66	89	84	68	76	71	85	34	71	76
EXELENTE	32	6	7	11	17	4	10	3	2	2	1

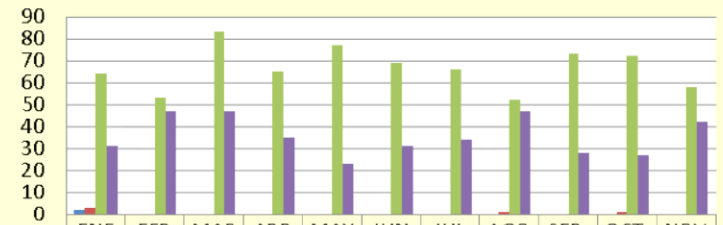


GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A NOVIEMBRE 2014

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	AGO	SEP.	OCT.	NOV
MUCHA	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SIEMPRE	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
MUY POCO	64	53	83	65	77	69	66	52	73	72	58
NADA	31	47	47	35	23	31	34	47	28	27	42

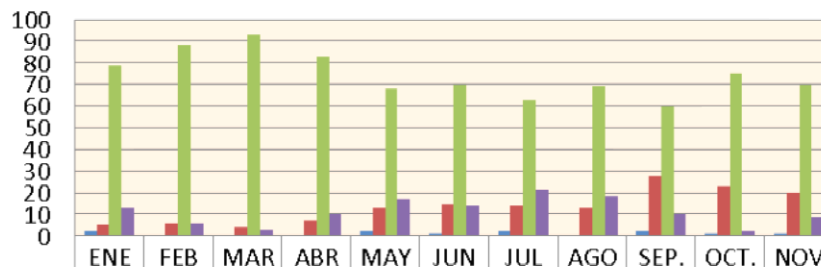
Alcaldia Municipal... "por amor al Valle del Guamuez...si se puede"

GRAFICOS ENCUESTA DE SATISFACCION A NOVIEMBRE 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	AGO	SEP.	OCT.	NOV
MALA	2	0	0	0	2	1	2	0	2	1	1
REGULAR	5	6	4	7	13	15	14	13	28	23	20
BUENA	79	88	93	83	68	70	63	69	60	75	70
EXELENTE	13	6	3	10	17	14	21	18	10	2	9



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

CONCLUSIONES A NOVIEMBRE 2014

Dirección de Deportes y Biblioteca Municipal siguen mostrando *una buena imagen al usuario así como la Dependencia de Talento Humano demostrando que si es posible brindar servicios con calidad al publico.*

Se Finaliza el DECIMOPRIMER (11°) mes del año 2014 con un leve ascenso de más de dos puntos (2.25) con referencia al mes anterior. (72.74 en Octubre a 74.99 en Noviembre) el mes de mejor percepción fue Febrero con 80.63 % de aceptación del usuario.

Comisaria de Familia percepciones en Septiembre de 76.43% de satisfacción en Octubre de 64.29% y en noviembre de 79.76% resaltable el esfuerzo realizado por brindar buena atención al público.

La Dependencia Inspección de Policía presenta (50.00%) en Septiembre (64.29%) en Octubre y (58.04%) en Noviembre manteniéndose en porcentajes de mediana aceptación del usuario.



El ejercicio de medición de la calidad de la atención y gestión pública mediante las encuestas y buzón de sugerencias es apenas un indicador que de alguna manera muestra la satisfacción de la población en relación con la Administración Municipal.

En **NOVIEMBRE** de 2014 Por Áreas Secretaria de Educación Cultura y Deporte obtiene un grado de satisfacción de 81.49% siendo la más alta y similar a los meses de Septiembre y Octubre. mientras la más baja es de Secretaria de Salud con 65.18% (60.71% en Septiembre en Octubre 64.29%) de satisfacción, ascenso porcentual del 1%. Por dependencias Dirección de Deportes alcanza un porcentaje de 87.52% Biblioteca 86.61% siendo las de más alta favorabilidad mientras las de más baja favorabilidad son Inspección de Policía con el 58.04% (En Septiembre fue de 50.00% en Octubre de 64.29%) y Banco de Proyectos con 62.14%. Resaltable el ascenso de Comisaria de Familia con el 64.29% % de favorabilidad en Octubre al 79.76% en Noviembre.

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 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.

Por dependencias no existen diferencias acentuadas que puedan diferenciar entre mejor o peor dependencia.

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

RECOMENDACIONES EN GENERAL

Al Finalizar el DECIMOPRIMER (11º) mes del año 2014 en ejercicio de la Administración Publica periodo 2012 – 2015 y cruzar la barrera de 35 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 óptima calidad.

- Mantener la buena Imagen al Público teniendo en cuenta que la razón del funcionario Público es brindar servicios con calidad en la atención ya que en algunas dependencias el servicio que se brinda a los usuarios que asisten a la Alcaldía Municipal no es óptimo.
- Realizar ejercicios de Autoevaluación periódicos para corregir los inconvenientes que se muestran en las encuestas y en el buzón de sugerencias mostrando siempre el sentido de pertenencia hacia la entidad para la cual laboramos.
- Tener presente siempre los siguientes conceptos:
- **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

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