

DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO AL ÁREA DE CONTROL
INTERNO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MARINILLA

JUAN CAMILO GARCIA ATEHORTUA

POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
COSTOS Y AUDITORIA
RIONEGRO (ANT)
2008

DIAGNÓSTICO Y PLAN DE MEJORAMIENTO AL ÁREA DE CONTROL
INTERNO DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE MARINILLA

JUAN CAMILO GARCIA ATEHORTUA

MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE TECNÓLOGO PROFESIONAL EN
COSTOS Y AUDITORIA

ASESORA
ANA CECILIA GARCIA
DOCENTE ACADÉMICO

POLITECNICO JAIME ISAZA CADAVID
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
COSTOS Y AUDITORIA
RIONEGRO (ANT)
2008

Nota de aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

**Dedico este logro a mis
padres, agradezco el
apoyo y la confianza que
depositaron en mí, durante
todo el proceso de carrera
profesional.**

AGRADECIMIENTOS

Durante el transcurso de mi carrera profesional encontré en el camino el apoyo de diferentes personas e instituciones, es por esto que considero necesario agradecer el acompañamiento y los esfuerzos realizados por cada uno de ellos.

Inicialmente agradezco a mis padres por su colaboración tanto económica como anímica; agradezco además a mi novia que me ha brindado la compañía permanente y me ha tolerado en las ausencias; al politécnico Jaime Isaza Cadavid por formarme personal y profesionalmente; finalmente a la Alcaldía de Marinilla especialmente a Adriana Gómez Tamayo secretaria de gobierno y Nicolás Gómez Ramírez encargado de la dependencia del área de control interno.

CONTENIDO

	PAG
1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
2. OBJETIVOS	2
2.1. OBJETIVO GENERAL	2
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	2
3. JUSTIFICACION	3
4. CRONOGRAMA DEL TRABAJO	5
5. PRESUPUESTO DE TRABAJO	7
6. CONTEXTO TEORICO	8
7. CONTEXTO EMPRESA	11
7.1. ORGANIGRAMA DE LA ADMINISTRACION MUNICIPAL	13
7.2. VISION	14
7.3. MISION	14
7.4. OBJETIVOS GENERALES	14
7.5. POLITICAS DE CALIDAD	14
7.6. OBJETIVOS DE CALIDAD	15
8. CONTEXTO LEGAL	16
9. CONTENIDO DE LA PRACTICA	20
10. CONCLUSIONES	21
11. RECOMENDACIONES	22
12. BIBLIOGRAFIA	23

LISTA DE ANEXOS

	PAG
ANEXO 1 RASTREO	24
ANEXO 2 SONDEO ADMINISTRATIVO	25
ANEXO 3 SONDEO COMUNIDAD	26
ANEXO 4 ENCUESTA A LA COMUNIDAD	27
ANEXO 5 ENCUESTA ADMINISTRATIVA	29
ANEXO 6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA ADMINISTRATIVA	31
ANEXO 7 RESULTADOS SONDEO A LA COMUNIDAD	35
ANEXO 8 RESULTADOS ENCUESTA A LA COMUNIDAD	44

CONTEXTO CONCEPTUAL

El proceso de revisión, análisis y sistematización suministrada en lo que va desarrollado el proceso de práctica, se hace necesario tener claros algunos términos y definiciones que permitan una mayor comprensión y desarrollo efectivo de este proceso.

Auditoria Administrativa: Podemos definir a la auditoría administrativa como el examen integral o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y oportunidades de mejora.

Según Williams P. Leonard la auditoria administrativa se define como:

“Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos y materiales”.

Mientras que Fernández Arena J.A sostiene que es la revisión objetiva, metódica y completa, de la satisfacción de los objetivos institucionales, con base en los niveles jerárquicos de la empresa, en cuanto a su estructura, y a la participación individual de los integrantes de la institución.

El aspecto distintivo de estos diversos usos del término, es que cada caso de auditoría se lleva a cabo según el sentido que tiene esta auditoría para la dirección superior. Otras definiciones de auditoría administrativa se han formulado en un contexto independiente de la dirección superior, a beneficio de terceras partes.

Mejora continua: Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Sistema de gestión de la calidad para entidades: Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

Proceso: Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procesos estratégicos: Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.

Procesos misionales: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la entidad en el cumplimiento de su objeto social o razón de ser.

Procesos de apoyo: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

Procesos de evaluación: Incluyen aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos destinados a realizar el análisis del desempeño y la mejora de la eficacia y la eficiencia. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Control Interno Contable: Proceso que bajo la responsabilidad del representante legal o máximo directivo de la entidad contable pública, así como de los directivos de primer nivel responsables de las áreas contables, se adelanta en las entidades y organismos públicos, con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, capaces de garantizar razonablemente que la información financiera, económica, social y ambiental cumpla con las características cualitativas de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad de que trata el Régimen de Contabilidad Pública.

Evaluación: Es la medición o valoración que se hace al Control Interno en el proceso contable de una entidad pública, con el propósito de determinar su calidad, el nivel de confianza que se le puede otorgar, y si sus actividades de control son eficaces, eficientes y económicas en la prevención y neutralización del riesgo inherente a la gestión contable.

ABSTRAC

The administration of Marinilla counts inside municipal of area of high rail of cheat of dependences of their of controlling takes charge of himself of which of internal of the supervision of fin of high rail of dependences, cheat of other of those of lending a services of users of those of Alcalde quality.

The developed project seeks starting from the results hurtled in an I diagnose participatory to present a plan of improvement that facilitates to secure the administrative processes in the users' benefit and the labor climate of the municipal administration starting from the implementation of shops and conferences it has more than enough administrative audit offering conceptual and methodological elements to the employees of the administration.

RESUMEN

La administración municipal de Marinilla cuenta dentro de sus dependencias con el área de control interno la cual se encarga de la supervisión de las demás dependencias, con el fin de prestar a los usuarios servicios de mayor calidad.

El proyecto desarrollado pretende a partir de los resultados arrojados en un diagnostico participativo presentar un plan de mejoramiento que posibilite afianzar los procesos administrativos en beneficio de los usuarios y el clima laboral de la administración municipal a partir de la implementación de talleres y conferencias sobre auditoria administrativa ofreciendo elementos conceptuales y metodológicos a los empleados de la administración.

INTRODUCCIÓN

La administración de Marinilla ante la preocupación de prestar un servicio con calidad y garantizar a sus clientes la completa satisfacción, busca mejorar sus servicios de inversión social reconociendo que existen falencias en la parte administrativa y en el manejo de recursos de bienes y servicios.

Para responder a esta preocupación inicia un proceso de diagnóstico, apoyado por el politécnico Jaime Isaza Cadavid, con el fin identificar y evidenciar las situaciones de riesgo y limitantes de un servicio eficiente.

Con los resultados arrojados en el proceso se pretende proponer estrategias y planes de mejoramiento que permitan dar un rendimiento eficaz al manejo de bienes y servicios, para responder a las necesidades y expectativas de la comunidad desde el respeto, la dignidad y la transparencia, teniendo como meta cumplir con las exigencias de calidad y eficiencia determinadas desde el marco legal y las políticas administrativas.

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Desde la administración municipal se tiene como meta cumplir con las exigencias de calidad y eficiencia que determinan las políticas administrativas y marcos legales vigentes, respondiendo así a la misión y visión institucional en sus principios éticos y de responsabilidad social, fortaleciendo el sentido de pertenencia, los procesos de calidad, el desarrollo empresarial, el turismo sostenible y la calidad de vida de sus habitantes. Haciendo de Marinilla un municipio con un desarrollo social y económico productivo, equitativo y en conexión con el mundo.

La administración de Marinilla ante la preocupación de prestar un servicio con calidad y garantizar a sus clientes la completa satisfacción de sus necesidades y expectativas, busca mejorar sus servicios de atención al cliente e inversión social reconociendo que existen falencias en la parte administrativa y en el manejo de recursos de bienes y servicios.

Para responder a esta preocupación se hace necesario iniciar un proceso de diagnóstico que tiene como objetivo principal buscar desde sus principales fuentes de información, disponibles en la administración municipal de Marinilla, elementos y evidencias que permitan identificar las principales falencias y situaciones de riesgo limitantes para la prestación de un servicio eficiente y con calidad.

Se espera que con los resultados arrojados en el proceso de diagnóstico, se den pautas para implementar estrategias y proponer planes de mejoramiento que garanticen un rendimiento eficaz en el manejo de bienes y servicios, y a su vez posibiliten una respuesta clara y efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad, respuesta centrada en la dignidad, el respeto y la transparencia.

La práctica laboral espera dar unos elementos básicos que contribuyan a las expectativas propuestas en la visión y misión institucional.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Identificar las problemáticas que a nivel administrativo financiero se evidencian en el departamento de control interno de la alcaldía del municipio de Marinilla, a través de técnicas cuantitativas que posibiliten el planteamiento de alternativas de solución.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Rastrear las falencias y potencialidades en el manejo de control interno de la administración municipal a través de la aplicación de encuestas y análisis de los archivos humanos y financieros sistematizados.
- Ofrecer unos elementos básicos sobre auditoría que den claridad en el manejo de procedimiento y pautas al personal encargado del departamento de auditoría y control interno.
- Proponer un plan de mejoramiento para garantizar la eficacia y la eficiencia en las políticas de calidad del departamento de control interno del municipio de Marinilla.

JUSTIFICACION

En la sociedad actual los avances tecnológicos y los procesos de globalización, exigen a los administradores y gobernantes de los entes territoriales políticas claras que permitan generar y consolidar espacios, procesos y acciones que den pie a transformaciones profundas desde los ámbitos sociales, políticos, económicos y culturales de sus propias realidades y contextos.

El municipio de Marinilla en cabeza de su alcalde y con la colaboración de todas sus dependencias y ciudadanos, pretende desarrollar estrategias de participación, reflexión y acción que potencialicen a partir de la organización, planeación, gestión y ejecución procesos que propendan por mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

Estos procesos deben ir mediatizados por un manejo efectivo y eficiente de los recursos municipales, buscando responder a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Es así como aparece una preocupación permanente: Desarrollar la capacidad para ofrecer a la comunidad soluciones oportunas a sus necesidades y preocupaciones, haciendo que el servicio de la administración municipal garantice, la prestación de los servicios necesarios para el bienestar y el desarrollo proactivo de la comunidad Marinilla.

Reconociendo esta necesidad sentida desde el ente administrativo, la práctica profesional ofrecida por el Politécnico Jaime Isaza Cadavid, permite a la administración y a la dependencia de control interno tener elementos para evidenciar el impacto de los procesos desarrollados a nivel de inversión social en pro de los habitantes del municipio y si estas han dado respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Este proceso de práctica busca identificar situaciones de índole administrativo que se evidencian como situaciones que ponen en riesgo la calidad y eficiencia de los procesos y estrategias que desde el departamento de control interno se generan como respuesta a las demandas de la comunidad.

Además hacer revisión de los archivos y datos sistematizados a aquellas amenazas y procesos contables con posibilidad de generar efectos desfavorables para la comunidad y administración misma, razón por la cual es necesario evaluar

y analizar las causas, agentes y efectos que puedan surgir y entorpecer los procesos y la satisfacción del cliente.

A partir del análisis y la reflexión en torno a los planteamientos anotados, surge la necesidad de elaborar un diagnóstico que permita la formulación de planes de mejoramiento y posibilite resultados efectivos a corto, mediano y largo plazo; y al mismo tiempo definir con claridad pautas, procesos y alternativas metodológicas que garanticen un impacto legal, social, político, económico y cultural que responda a las normas vigentes en cuanto al manejo transparente de los recursos.

Que permitan también movilizar acciones orientadas a la solución de necesidades que incidan en la realidad sentida de los habitantes y generen procesos transformadores que dinamicen el progreso y el desarrollo social sostenible.


CRONOGRAMA DEL TRABAJO

AGOSTO 25					
AGOSTO 26					
AGOSTO 29					
SEPTIEMBR E 1					
SEPTIEMBR E 2					
SEPTIEMBR E 5					
SEPTIEMBR E 8					
SEPTIEMBR E 9					
SEPTIEMBR E 12					
SEPTIEMBR E 15					
SEPTIEMBR E 16					
SEPTIEMBR E 19					
SEPTIEMBR E 22					
SEPTIEMBR E 23					
SEPTIEMBR E 26					
SEPTIEMBR E 29					
SEPTIEMBR E 30					
OCTUBRE 3					
OCTUBRE 6					
OCTUBRE 7					

OCTUBRE 10					
OCTUBRE 13					
OCTUBRE 14					
OCTUBRE 17					
OCTUBRE 20					
OCTUBRE 21					
OCTUBRE 24					
OCTUBRE 27					
OCTUBRE 28					
OCTUBRE 31					
NOVIEMBRE 3					
NOVIEMBRE 4					
NOVIEMBRE 7					
NOVIEMBRE 10					
NOVIEMBRE 11					
NOVIEMBRE 14					

CONOCIENTO DE LA EMPRESA 

REVISION DE INFORMACION 

APLICACIÓN DE ENCUESTAS Y SONDEO DE OPINIÓN 

TALLERES 

RESULTADOS 

PRESUPUESTO DEL PROYECTO

RECURSOS	APORTES SOLICITADOS	TOTAL
RESMA DE PAPEL	9.000	9.000
DESPLAZAMIENTO AGENCIA DE PRACTICA	240.000	240.000
DESPLAZAMIENTO ASESORIAS	80.000	80.000
HORAS DE INTERNET	40.000	40.000
ALIMENTACION	200.000	200.000
MATRICULA DEL SEMESTRE	700.000	700.000
IMPRESIÓN	40.000	40.000
EMPASTADO DEL INFORME	15.000	15.000
FOTOCOPIAS	70.000	70.000
MATERIALES DE TRABAJO	30.000	30.000
COSTO TOTAL DEL PROYECTO		1.424.000

CONTEXTO TEÓRICO

La auditoría es un proceso de vital importancia en el área administrativa, ya que da los elementos, define pautas y criterios para verificar si las actividades de gestión y administración de los recursos responden a las exigencias sociales de forma eficaz y eficiente.

La administración municipal de Marinilla, dentro de su área administrativa busca identificar atreves de procesos de seguimiento y control, las dificultades más relevantes que limitan la prestación de sus servicios de forma real y sentida para la comunidad.

El Politécnico Jaime Isaza Cadavid a través de la práctica en auditoría y costos, busca fortalecer los procesos de manejo y administración de los recursos a partir de:

1. La revisión de los archivos sistematizados del manejo y distribución de los recursos humanos y técnicos existentes que le posibilitan a la administración un desempeño con excelencia y calidad.
2. Elaboración de un diagnóstico y análisis de la información arrojada por este.
3. Sensibilización y capacitación al personal encargado del área de auditoría para generar procesos de autogestión y calidad en el desempeño.

Es por eso importante fundamentar teóricamente el proceso a desarrollar, a partir de unos elementos que den claridad y validez al proyecto.

¿Cómo se conceptualiza la auditoría de gestión y administración?

La Auditoría existe desde tiempos muy remotos aunque no como tal, debido a que no existían relaciones económicas complejas con sistemas contables. Desde los tiempos medievales hasta la Revolución Industrial, el desarrollo de la Auditoría estuvo estrechamente vinculado a la actividad puramente práctica y desde el carácter artesanal de la producción, el auditor se limitaba a hacer simples revisiones de cuentas por compra y venta, cobros y pagos y otras funciones similares con el objetivo de descubrir operaciones fraudulentas. Así como determinar si las personas que ocupaban puestos de responsabilidad fiscal en el gobierno y en el comercio actuaban e informaban de modo honesto, esto se hacía con un estudio exhaustivo de cada una de las evidencias existentes. Esta etapa se caracterizó por un lento desarrollo y evolución de la Auditoría.

Durante la Revolución Industrial el objeto de estudio comienza a diversificarse se desarrolla la gran empresa y por ende la contabilidad, y a la luz del efecto social

se modifica, el avance de la tecnología hace que las empresas manufactureras crezcan en tamaño, en los primeros tiempos se refería a escuchar las lecturas de las cuentas y en otros casos a examinar detalladamente las cuentas, coleccionando en las primeras las cuentas “oídas por los auditores firmantes” y en la segunda se realizaba una declaración del auditor. Los propietarios empiezan a utilizar los servicios de los gerentes a sueldos. Con esta separación de la propiedad y de los grupos de administradores la Auditoría protegió a los propietarios no solo de los empleados sino de los gerentes. Ya a partir del siglo XVI las auditorías en Inglaterra se concentran en el análisis riguroso de los registros escritos y la prueba de la evidencia de apoyo. Los países donde más se alcanza este desarrollo es en Gran Bretaña y más adelante Estados Unidos.

Ya en la primera mitad del siglo XX de una Auditoría dedicada solo a descubrir fraudes se pasa a un objeto de estudio cualitativamente superior. La práctica social exige que se diversifique y el desarrollo tecnológico hace que cada día avancen más las industrias y se socialicen más, por lo que la Auditoría pasa a dictaminar los Estados Financieros, es decir, conocer si la empresa está dando una imagen recta de la situación financiera, de los resultados de las operaciones y de los cambios en la situación financiera. Así la Auditoría daba respuesta a las necesidades de millones de inversionistas, al gobierno, a las instituciones financieras.

En etapas muy recientes, en la medida en que los avances tecnológicos han producido cambios en los aspectos organizativos empresariales y viceversa, la Auditoría ha penetrado en la gerencia y hoy se interrelaciona fuertemente con la administración. La Auditoría amplía su objeto de estudio y motivada por las exigencias sociales y de la tecnología en su concepción más amplia pasa a ser un elemento vital para la gerencia a través de la cual puede medir la eficacia, eficiencia y economía con lo que se proyectan los ejecutivos.

En 1988, la oficina de la Contraloría General de los Estados Unidos de Norteamérica prepara las Normas de Auditoría Gubernamental, que son revisadas por la Contraloría Mayor de Hacienda (entidad de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público), las cuales contienen los lineamientos generales para la ejecución de auditorías en las oficinas públicas.

Al iniciarse la década de los noventa, la Secretaría de la Contraloría General de la Federación se dio a la tarea de preparar y difundir normas, lineamientos, programas y marcos de actuación para las instituciones, trabajo que, en su situación actual, como Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, continúa ampliando y enriqueciendo.

En 1994, se incorporan conceptos fundamentales de evaluación con un enfoque profundo; muestra las fases y metodología para su aplicación, la forma de diseñar y emplear cuestionarios y cédulas, y el uso de casos prácticos para ejemplificar una aplicación específica.

La Auditoría de gestión y administración surgió de la necesidad para medir y cuantificar los logros alcanzados por la empresa en un período de tiempo determinado. Surge como una manera efectiva de poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad.

Desde sus inicios, la necesidad que se le plantea al administrador de conocer en que está fallando o que no se está cumpliendo, lo lleva a evaluar si los planes se están llevando a cabalidad y si la empresa está alcanzando sus metas. Forma parte esencial del proceso administrativo, porque sin control, los otros pasos del proceso no son significativos, por lo que además, la auditoría va de la mano con la administración, como parte integral en el proceso administrativo y no como otra ciencia aparte de la propia administración.

Según el Manual de Auditoría Gubernamental del Perú en 1998 dice “Es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa o actividad gubernamental, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad ante el público.”

La Auditoría de Gestión y Administración por su enfoque involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad en relación a determinados objetivos y metas respecto a la utilización eficiente y económica de los recursos. Sus propósitos generales son:

- Identificación de las oportunidades de mejoras.
- Desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas.
- Evaluación del desempeño (rendimiento).

También se conoce como la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo, políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Es así como bajo parámetros teóricos como los anteriormente anotados la administración municipal de Marinilla busca fortalecer y optimizar sus recursos e invertirlos en pro de la comunidad, que es el objeto de su acción.

CONTEXTO EMPRESA

El Municipio de Marinilla se localiza en la subregión del oriente cercano de Antioquia a 47 kilómetros de Medellín por una vía pavimentada con buenas especificaciones, cuenta con una extensión de 115 Km.², limita con El Santuario y El Peñol por el oriente, con San Vicente por el norte, al occidente con Rionegro, y por el Sur con el Carmen de Viboral. La población para el 2003 según datos del SISBEN, estaba estimada en 42.116 habitantes de los cuales 23.753 se ubicarían en la cabecera y 18.363 en el sector rural.

La cabecera del Municipio se ubica a 6° 11' de latitud norte, 75° 20' de Longitud oeste del meridiano de Greenwich, de los 115 Km². de extensión, 110 pertenecen a piso térmico frío, y los cinco restantes al piso térmico medio. La temperatura promedio es de 17° C. Las alturas oscilan entre 1900 y 2400 metros sobre el nivel del mar.

Su economía se basa fundamentalmente en la actividad agropecuaria, cuyos principales productos son las hortalizas, el frijol, la papa, el maíz y la ganadería de leche, en los últimos años han tomado fuerza las actividades comerciales e industriales.

La cercanía al área metropolitana, acompañada del desarrollo de la región y los procesos de desplazamiento de diferentes zonas hacia Marinilla han ido generando cambios importantes en el ámbito social, económico y cultural que es necesario tener en cuenta para cualquier proceso de desarrollo que se desee emprender.

Marinilla es reconocida como “Esparta Colombiana” haciendo honor a su tradición musical y elaboración de guitarras, son evidentes sus múltiples manifestaciones artísticas como el festival teatro, gastronomía, patrimonio arquitectónico y cultural.

Su eje administrativo está conformado en el concejo de gobierno por las siguientes personas y cargos

NOMBRES	CARGOS
FRANCISCO JAVIER RAMÍREZ GÓMEZ	ALCALDE
ADRIANA GOMEZ TAMAYO	SECRETARIA DE GOBIERNO
EDDIER ANTONIO AGUALIMPIA U.	SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO LOCAL
LUZ MARINA CASTAÑO VALENCIA	SECRETARIA DE HACIENDA
JOSÉ EDGAR ESPINOZA RODRÍGUEZ	SECRETARIO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTES
JOHN JAIRO RAMÍREZ PINEDA	TESORERO
FABIO URREA PÉREZ	SECRETARIO DE AGRICULTURA Y AMBIENTE
JORGE IVÁN CASTAÑO GIRALDO	SECRETARIO DE EDUCACIÓN Y CULTURA
JUAN DIEGO ZULUAGA VILLEGAS	SECRETARIO DE OBRAS PÚBLICAS
NICOLÁS GÓMEZ RAMÍREZ	SECRETARIO DE CONTROL INTERNO
MARTHA OLIVA BOTERO ROJAS	DIRECTORA LOCAL DE SALUD
LEONARDO OROZCO GIRALDO	ASESOR DESARROLLO SOCIAL
MARTHA NELLY ARANGO VILLA	JEFE DE SISTEMAS
CESAR AUGUSTO GÓMEZ GARCÍA	ASESOR JURIDICO
ERASMO MUÑOZ GIRALDO	PROYECTOS
LEOPOLDO GIRALDO VELASQUEZ	GERENTE ESE HOSPITAL S.J.D.D.
GERMÁN DARÍO VÉLEZ OCAMPO	GERENTE ESPA
ELKIN DARÍO HINCAPIÉ RAMÍREZ	GERENTE INDERMA

VISIÓN

En el año 2020, el Municipio de Marinilla, es un territorio integrador de la subregión del Oriente Antioqueño en lo físico y social, planeado para el desarrollo dinámico y participativo desde la cultura ciudadana, con un conocimiento integral de su espacio, educado con calidad y pertinencia, capacitado para aplicar un desarrollo empresarial y un emprendimiento con productividad, defensor de la conservación y potenciación de los recursos naturales, con sostenibilidad ambiental, líder en la investigación agrícola, atractivo turística, cultural y deportivamente. Un Municipio saludable que garantiza el saneamiento básico, la cobertura universal en todos los niveles de atención en salud y con una cultura del auto cuidado. Un Municipio con desarrollo social y económico, equitativo, conectado con el mundo y competitivo

MISIÓN

La Administración Municipal de Marinilla, es una entidad territorial cumplidora de sus deberes constitucionales y legales, fomentando los principios éticos y de responsabilidad social, minimizando las desigualdades y los riesgos sociales y económicos, que promueve la educación integral y la formación integral permanente, la identidad y la pluralidad cultural en el Oriente Antioqueño, fortaleciendo los procesos de planeación y presupuestación participativa para la construcción colectiva del territorio, que promueve procesos de calidad, comprometida en la atención eficiente a los usuarios, generando el desarrollo empresarial e impulsando un turismo sostenible, orientados a elevar la calidad de vida de sus habitantes.

OBJETIVO GENERAL

La Administración Municipal será una entidad cumplidora de sus deberes constitucionales y legales, fomentando los principios éticos y de responsabilidad social, minimizando las desigualdades y los riesgos sociales y económicos, educado con calidad y pertinencia, con conocimiento integral del territorio, planeado desde una cultura ciudadana participativa, capacitado para un desarrollo empresarial con productividad, competitivo y conectado al mundo, defensor de la conservación y potenciación de los recursos naturales, con un desarrollo social equitativo que asegura la calidad de vida de sus pobladores y lo hace un territorio integrador en lo físico y social de la subregión del Oriente Antioqueño .

Política de calidad.

La Administración Municipal de Marinilla, tiene como Política de Calidad, satisfacer las necesidades de la comunidad a través de la prestación de servicios eficientes,

eficaces y oportunos; enmarcados dentro de las condiciones integrales de sostenibilidad social, económica y ambiental en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia y la ley, potenciando la competitividad de desarrollo local y Regional con altos niveles de organización, información y participación comunitaria por medio del monitoreo permanente y mejoramiento continuo.

10. Objetivos de calidad.

Gestionar y Administrar los recursos que permitan prestar adecuadamente los servicios a la Comunidad.

Desarrollar mecanismos de medición análisis y mejora continua a los procesos y procedimientos.

Ejecutar planes y programas de capacitación para el Talento Humano que lleve a su cualificación y empoderamiento en el ejercicio de la gestión pública.

Incentivar a la Comunidad, mediante planes y programas para que participe en la toma de decisiones.

CONTEXTO LEGAL

De conformidad con la Constitución Política de Colombia (artículo 311) a los municipios, como entidades fundamentales de la división político-administrativa del Estado, “les corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes”. Es decir, la finalidad de todo municipio es el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población en su respectivo territorio.

Para poder cumplir con estos objetivos, el Municipio de Marinilla ha implementado el Sistema de Gestión de la Calidad como mecanismo idóneo para la satisfacción de las necesidades de la comunidad en términos de eficiencia, eficacia y efectividad, tomando como base la Ley 872 de 2003, que creó el Sistema de Gestión de la Calidad para el sector público, el Decreto 4110 de 2004 y la Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000: 2004.

En este sistema se describe la organización, responsabilidades y estructura del Sistema de Gestión de Calidad del Municipio de Marinilla, de conformidad con las normas de calidad NTC ISO 9001 de 2000 y NTCGP 1000 de 2003.

Norma NTC-ISO 9000:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

NTC-ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos

Norma NTCGP 1000: 2004. Sistema de Gestión de la Calidad para la Rama Ejecutiva del Poder Público y otras entidades prestadoras de servicios.

RESOLUCION 357 23 de julio de 2008, por la cual se adopta el procedimiento de control interno contable y de reporte del informe anual de evaluación a la contaduría General de la Nación y demás leyes y decretos que la conforman.

También se consideran elemento como:

Mejora continua (NTCGP 1000: 2004. Pág. 11. Núm. 3.31)

Sistema de gestión de la calidad para entidades. (NTCGP 1000: 2004, Pág. 14, Núm. 3.49)

Satisfacción del cliente. (NTCGP 1000: 2004, pág. 14 Núm. 3.47)

Proceso (NTCGP 1000: 2004, pág. 12, Núm. 3.39)

Documentación General del Sistema de Gestión de Calidad.

La administración municipal se ciñe a los siguientes parámetros legales para su dinámica interna:

ITEM	CÓDIGO	DOCUMENTO
Proceso	P-AM-001	Dirección del sistema- Estratégico
Procedimiento	R-AM-001	Elaboración de Documentos
	R-AM-002	Control de Documentos Internos
	R-AM-003	Control de Documentos Externos
	R-AM-004	Control de Registros
	R-AM-005	Revisión por la dirección
	R-AM-006	Atención de Quejas Reclamos y sugerencias
	R-AM-015	Propiedad del Cliente
	R-AM-016	Difusión y Convocatoria
Proceso	P-AM-002	Planeación Financiera y Administrativa- Estratégico
Procedimiento	R-SH-001	Planeación Financiera y Administrativa
	R-SH-002	Administración Presupuestal
	R-AM-014	Diseño y Desarrollo

Proceso	P-AM-003	Administración del Talento Humano- Apoyo
Procedimiento	R-RH-001 R-RH-002 R-RH-003	Selección y Vinculación del Talento Humano Formación Del Talento Humano Evaluación Del Talento Humano
Proceso	P-AM-004	Gestión de Recursos Físicos –Apoyo
Procedimiento	R-SH-003 R-SH-004 R-SH-005 R-DS-001 R-AM-013 R-OP-001	Administración de Bienes Seguimiento a los contratos de Compras de Insumos o Bienes Administración de Seguros Soporte Técnico Administración Documental Mantenimiento a la Infraestructura
Proceso	P-AM-005	Adquisición de Bienes y Servicios Externos-Misional
Procedimiento	R-SG-001 R-SG-002 R-TM-005	Adquisición de Bienes y Servicios Externos (contratación) Interventoría Realización de Pagos
Proceso	P-AM-006	Administración de Impuestos – Misional
Procedimiento	R-TM-001 R-TM-002 R-TM-003 R-TM-004	Recaudo Administración de Impuestos Acuerdo de Pago Jurisdicción Coactiva

Proceso	P-AM-007	Gestión de Trámites –Misional
Procedimiento	R-AM-005	Gestión de Trámites
Proceso	P-AM-008	Asesoría y Acompañamiento-Misional
Procedimiento	R-AM-006	Asesoría y Acompañamiento
Proceso	P-AM-009	Apoyo Social- Misional
Procedimiento	R-AM-007	Apoyo Social
Proceso	P-AM-010	Auditoría Interna – Evaluación
Procedimiento	R-AM-008	Auditoría Interna
Proceso	P-AM-012	Análisis y Mejora – Evaluación
Procedimiento	R-AM-009	Servicio No Conforme
	R-AM-010	Acciones Correctivas
	R-AM-011	Acciones Preventivas
	R-AM-012	Acciones de Mejora

CONTENIDO DE LA PRÁCTICA

El área de auditoría ofrece a las empresas e instituciones, elementos que le dan fundamento a sus acciones desde lo administrativo, para orientar de forma eficiente y eficaz sus procesos internos.

La practica laboral que se ha venido desarrollando en la administración municipal de Marinilla ha permitido hacer un abordaje de sus dinámicas internas de la dependencia de control interno, desde la revisión de sus referentes teóricos y rastreo de archivos sistematizados a través de los cuales se han logrado evidenciar sus procesos y desarrollos con miras a cualificarse permanentemente y ofrecer al usuario una atención con calidad.

Sin embargo desde la práctica laboral que se ha venido desarrollando se han podido identificar elementos, procesos y procedimientos que ameritan un seguimiento que posibilite la implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento continuo de tales procesos, ya conocida la filosofía de la administración municipal, sus objetivos y actividades, se hace necesario aplicar técnicas de recolección de información como la encuesta y el sondeo de opinión tanto a los usuarios como a los empleados de las dependencias, con el fin de identificar las falencias más relevantes que requieren intervención inmediata.

Con la información recolectada a partir del uso de estas técnicas se pretende hacer análisis, presentación de resultados y planes de mejoramiento que posibiliten una cualificación en los aspectos evidenciados como débiles.

Hasta la fecha se han aplicado las técnicas de sondeo de opinión y encuestas a la muestra poblacional seleccionada, se está en el proceso de análisis y sistematización de los resultados

Una de las estrategias a utilizar en el proceso es la implementación de talleres informativos (elementos teóricos básicos sobre auditoria), y reflexivos que permitan identificar las acciones a desarrollar e implementarlas de manera participativa, dando de esta forma claridades para direccionar los planes de mejoramiento necesarios para la solución de las problemáticas identificadas.

CONCLUSIONES

- La práctica dio la oportunidad de afianzar los vínculos interinstitucionales y la inserción al mundo laboral del estudiante en proceso de formación.
- El proceso diagnóstico permitió identificar las fortalezas y debilidades que a nivel interno presentan las dependencias en el área administrativa del municipio de Marinilla, posibilitando la visualización de estrategias de mejoramiento.
- La práctica laboral dio la oportunidad de evidenciar que el personal administrativo y de servicios se preocupa por dar satisfacción al usuario, sin embargo en algunas ocasiones el usuario manifiesta falta de claridad en los procedimientos entre las dependencias.

RECOMENDACIONES

- Es necesario capacitar a los empleados en el área administrativa, en habilidades y competencias que garanticen agilidad y eficiencia en el servicio al usuario.
- Se deben generar instrumentos y estrategias de control que permitan hacer un seguimiento continuo a la eficiencia en la prestación de los servicios.
- Desarrollar de forma continua la sistematización de las acciones y estrategias aplicadas, que permitan la retroalimentación y la continuidad en los procesos de pertenecía administrativa y de gestión.

BIBLIOGRAFIA

- Brealey, R. y Myers, S. Principios de Finanzas Corporativas. Mc Graw Hill. 2^{da} Edición. Madrid 1998.
- Cansino Muñoz Repiso, J.M. 2000. La eficiencia del sector público: métodos de evaluación y organismos responsables. El caso de España, Instituto de Estudios Fiscales, Madrid.
- Escalona Iván. (2003). Diagnóstico para la Administración del Mantenimiento en una Empresa Marmolera. Disponible en: <http://www.monografia.com> (consulta sep. 24 2008)
- Colectivo de Autores Leticia Ferrando Alonso. Pablo Lamorú Torres. Lino Téllez Sánchez. Desarrollo histórico de la Auditoria en el Mundo. Disponible en: <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpyZykFVVyOBAsqwms.php> (Consulta: sep. 23 2008)
- Soriano Guzmán, Genaro – *La auditoría interna en el proceso administrativo* – Editorial CENAPEC – 1992
- Suárez Suárez, Andrés – *La moderna auditoría* – McGraw Hill – 1991
- Skinner y Anderson – *Auditoría Analítica* – Editores Libreros – 1969
- Madariaga, J.M. – *Nociones Prácticas de Auditoría* – Deusto – 1986
- Ruseñas, Rubén Oscar – *Manual de Control Interno* – Editorial Cangallo – 1978
- Pungitore, José Luis – *Sistemas Administrativos y Control Interno* – Club de Estudio – 1994
- Poch, Ramón – *Manual de control interno* – Gestión 2000 – 1997
- Lefcovich, Mauricio L. – *Matriz de Control Interno* – Gestipolis.com – Noviembre/2003

ANEXOS 1

RASTREO

FICHA TÉCNICA DE ARCHIVO DOCUMENTAL SISTEMATIZADO

ARCHIVOS REVISADOS 200. MUESTREO 20 CORRESPONDIENTE AL 10% DEL TOTAL DE LOS ARCHIVOS REVISADOS.

Nº FICHA 1		FECHA
DEREVISION:29-08-08		
TITULO DEL ARCHIVO:MANUAL DE CALIDAD		
OBSERVACION: El manual plantea objetivos y acciones claras, dan cuenta de procesos bien planeados direccionados en pro de una excelente atención y servicio al cliente	CATEGORIA: GESTION DE CALIDAD	
RECOMENDACIONES: Teóricamente es un manual de respaldo hacia la eficiencia y la eficacia de y en la administración municipal sin embargo se puede evidenciar que la teoría y la práctica no son coherentes dadas sus múltiples falencias.		

Nº FICHA 2		FECHA DE
REVISION:01-09-08		
TITULO DEL ARCHIVO: POLITICAS DE CALIDAD		
OBSERVACION: Aportan desde el aspecto legal los lineamientos y normas establecidas según las políticas gubernamentales, los elementos necesarios para lograr una alta competitividad del municipio de marinilla con proyectos sostenibles y miras hacia el futuro.	CATEGORIA: ASPECTOS LEGALES	
RECOMENDACIONES: Difundir las políticas de calidad para garantizar una mayor optimización de los recursos y posibilitar la participación activa de la comunidad.		

ANEXO 2

CUESTIONARIO

PERSONAL ADMINISTRATIVO ALCALDIA MUNICIPAL MARINILLA

OBJETIVO: identificar las falencias en el área administrativo financiero

2 tipos de encuestas, una administrativa y una financiera.

Muestra 15 personas 30% de la población total

AREA ADMINISTRATIVA	SI	NO
1. ¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?		
2. ¿Se efectúan reuniones habituales de la alta dirección para tratar asuntos estratégicos del negocio?		
3. ¿Se examina la rentabilidad de las diversas unidades de negocio?		
4. ¿Se ordenan, sistematizan y atienden las demandas sociales definidas al interior de los Comités Comunitarios?(indicar como)		

PERSONAL DEL AREA FINANCIERA DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE MARINILLA

AREA FINANCIERA	SI	NO
1. ¿Existe un presupuesto de tesorería?		
2. ¿Se realiza un seguimiento periódico de la cartera de inversiones financieras?		
3. ¿Se revisa al cierre la clasificación de la deuda entre corto y largo plazo?		
4. ¿Se autorizan por el consejo de administración la aprobación de dividendos?		
5. ¿Se monitorizan los riesgos derivados de la cartera?		

ANEXO 3

SERVICIO AL CLIENTE

TÈCNICA SONDEO OPINIÒN

DIRIGIDA A: USUARIOS ALCALDIA MUNICIPAL DE MARINILLA (COMUNIDAD)

MUESTRA: NÚMERO DE PERSONAS QUE VISITAN LA ADMINISTRACIÓN
POR UN DIA, 2 POR OFICINA

1. considera la prestación del servicio de la dependencia de _____ es:
 - a. excelente
 - b. buena
 - c. regular
 - d. mala
2. mejoraría del servicio de esta dependencia _____
 - a. la amabilidad
 - b. la agilidad
 - c. la calidad (eficiencia y eficacia)

ANEXO 4
TÉCNICA CUANTITATIVA ENCUESTA

MUESTRA: NÚMERO DE PERSONAS QUE VISITAN LA ADMINISTRACIÓN POR UN
DÍA, 2 POR OFICINA

No. De encuesta_____

Dentro del sistema de Gestión de la Calidad, es importante conocer el nivel de satisfacción de la comunidad frente a la prestación de los programas y servicios que la Administración Municipal de Marinilla le ofrece. Por lo tanto, le solicitamos el favor de contribuir a nuestra medición respondiendo de una manera objetiva a cada una de las preguntas formuladas a continuación.

1) Cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en_____ ?

(nombre de la dependencia)

- | | |
|--------------|----------|
| a. Excelente | b. Buena |
| c. Regular | d. Mala |

por que?

2) Qué servicio solicitó?

Trámite		Cuál?
Apoyo Social		Cuál?
Asesoría y Acompañamiento		Cuál?
Administración de Impuestos		Cuál?
Otro		Cuál?

3) Como ha sido la atención recibida por parte de los servidores públicos de _____? (nombre de la dependencia)

- a. Excelente
- b. Bien
- c. Regular
- d. Mal

por que?

4) Ha presentado usted alguna sugerencia, queja o reclamación ante _____ relacionada (nombre de la dependencia)

con la atención o el servicio recibido?

- a. Si ____ (continuar con la siguiente pregunta)
- b. No ____ (Finalizar la encuesta)

5) . Cómo califica la atención a dicha solicitud?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d .Deficiente
- e. No sabe, No responde _____

6) Comentarios adicionales del Encuestado:

Fecha de la encuesta			Nombre y Apellido del encuestador	Escolaridad
aa	mm	aaaa		

ANEXO 5

ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO

Muestra 15 personas 30% de la población total

<p>1. Cuando usted no puede solucionar inquietudes y problemas de su trabajo, los plantea a su jefe inmediato:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Siempreb. Con mucha frecuenciac. Algunas vecesd. nunca
<p>2. ¿Cuando usted necesita asesoría y orientación de su Jefe Inmediato, la actitud y sentido de colaboración de él es:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Buenob. Regularc. Deficiente
<p>3. ¿Los problemas que no tienen relación directa con su trabajo pero afectan su rendimiento, los comenta con su jefe inmediato?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Siempreb. Con mucha frecuenciac. Algunas vecesd. Casi nuncae. Nuncaf. f .No responde
<p>4. ¿Cómo se siente con el liderazgo que ejerce su jefe inmediato?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Satisfechob. Regularmente satisfechoc. Insatisfechod. No responde
<p>5. ¿Respecto a la carga laboral en su programa puede decirse que?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Siempre está bien distribuidab. Algunas veces está bien distribuida.c. Muy pocas veces está bien distribuidad. Nunca está bien distribuidae. No responde
<p>6. ¿Toma Usted decisiones en su trabajo sin consultar a su jefe inmediato?</p> <ul style="list-style-type: none">a. Siempreb. Con mucha frecuencia

c. Algunas veces

d. Nunca

7. ¿Cuándo hay decisiones que afectan su trabajo se toma en cuenta su situación personal?

a. Siempre

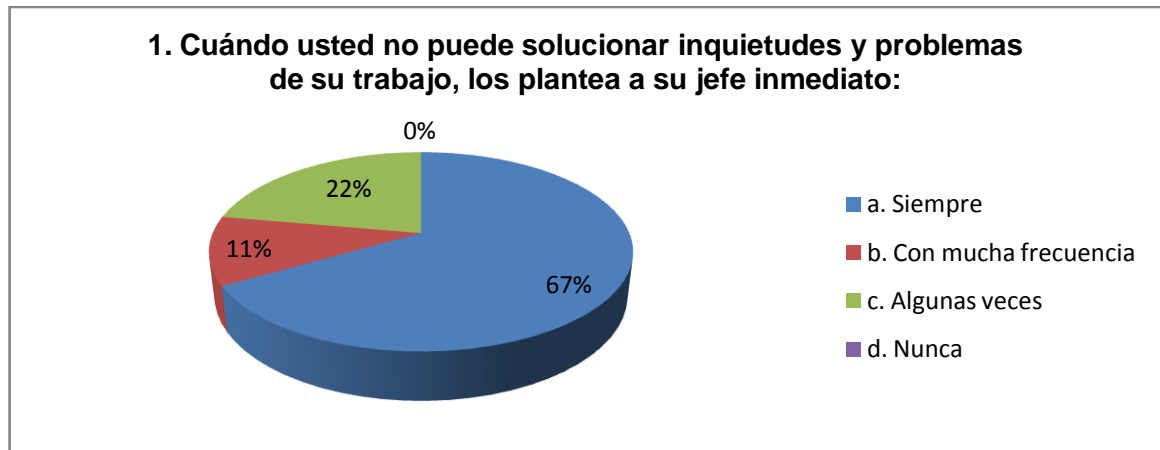
b. Con mucha frecuencia

c. Algunas veces

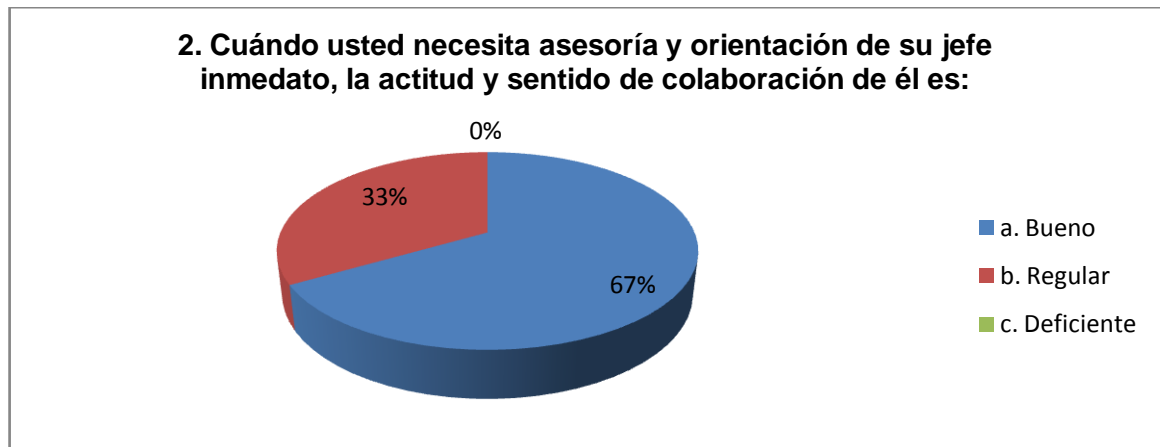
d. Nunca

e. No responde

ANEXO 6
ENCUESTA A PERSONAL ADMINISTRATIVO

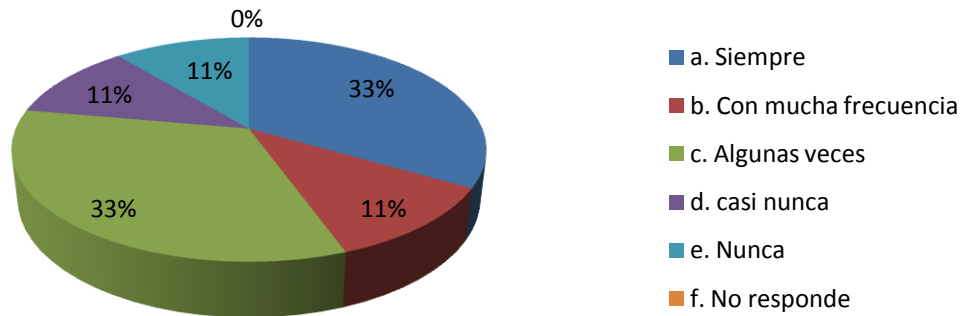


En la grafica se muestra que 67% de los empleados siempre consulta a su jefe inmediato frente a una inquietud o problema, el 11% lo consulta con frecuencia y el 22% algunas veces.



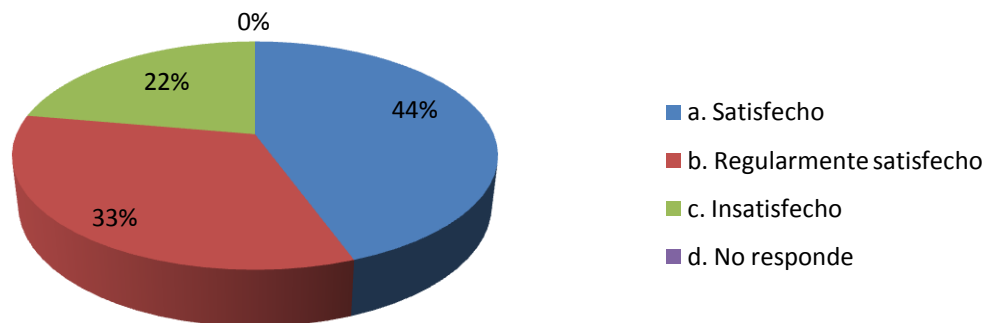
En la grafica se muestra que el 67% de los empleados cuando solicita asesoría y orientación de su jefe la actitud y sentido de colaboración es bueno y 33% de los empleados dice que es regular

3. ¿Los problemas que no tienen relación directa con su trabajo pero afectan su rendimiento, los comenta con su jefe inmediato?



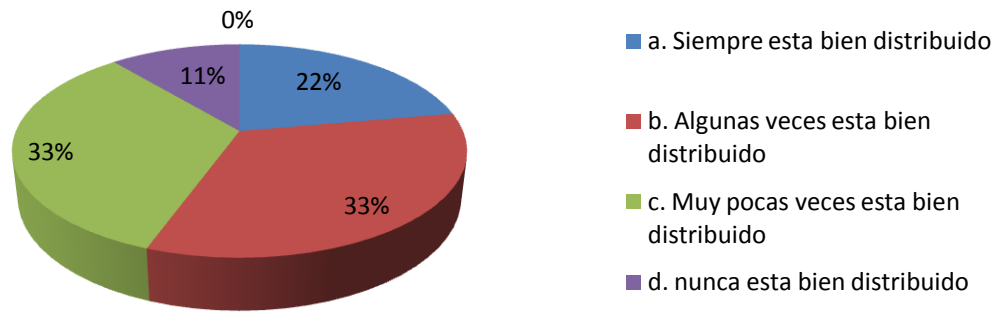
En la grafica se muestra que en el 33% de los empleados los problemas que no tienen relación directa con su trabajo pero afectan su rendimiento los comentan con su jefe siempre, 11% con mucha frecuencia, el 33% algunas veces, 11% casi nunca y 11% nunca

4. ¿Cómo se siente con el liderazgo que ejerce su jefe inmediato?



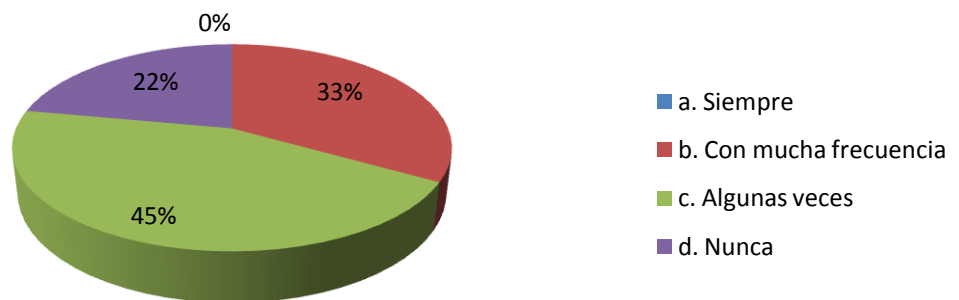
En la grafica se muestra que el 44% de los empleados se siente satisfechos con el liderazgo de su jefe, 33% regularmente satisfechos y el 22% insatisfechos.

5. ¿Respecto a la carga laboral en su programa puede decirse que?



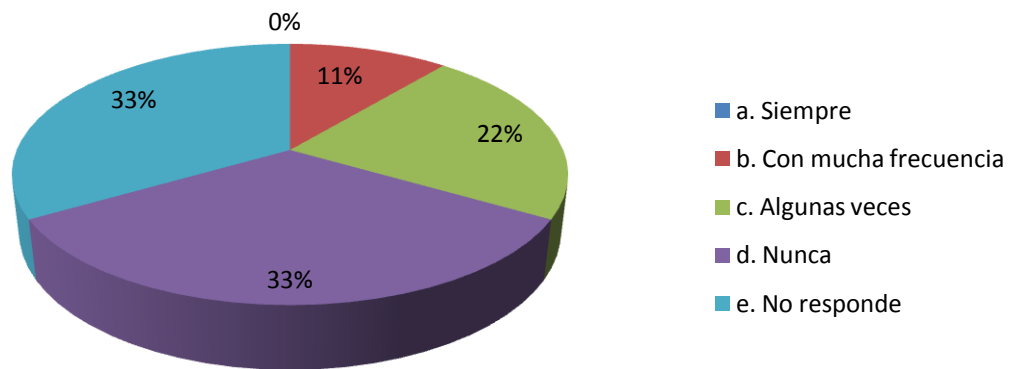
En la grafica se muestra que el 22% de los empleados se sienten satisfechos con la carga laboral en su programa, 33% algunas veces, 33% muy pocas veces y 11% nunca

6. ¿Toma usted decisiones en su trabajo sin consultar a su jefe inmediato?



En la grafica se muestra que el 33% de los empleados toman con mucha frecuencia decisiones sin consultar con su jefe, 45% algunas veces y el 22% nunca

7. ¿Cuándo hay decisiones que afectan su trabajo se toma en cuenta su situación personal?

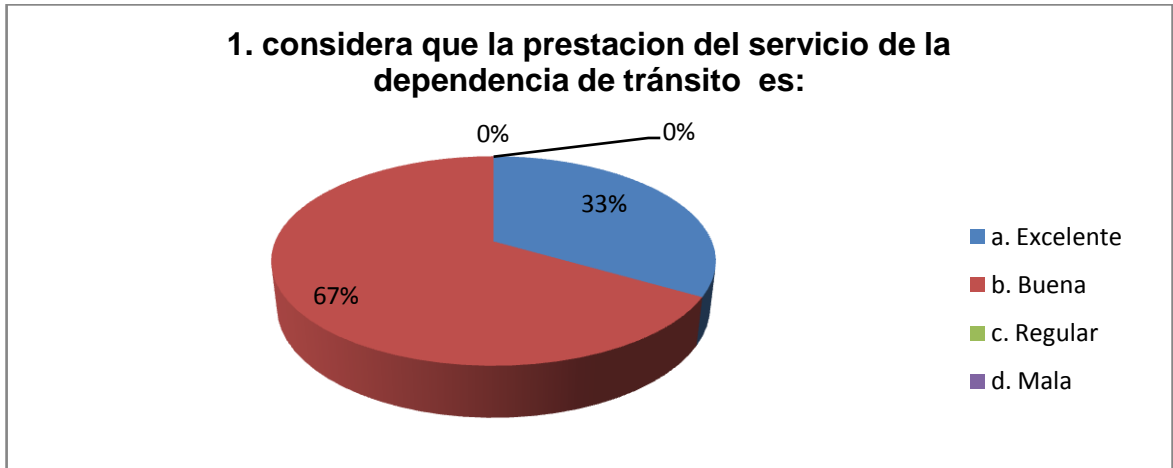


En la grafica se muestra que el 11% de los empleados cuando hay decisiones que afectan su trabajo, con mucha frecuencia se toman en cuenta su situación personal, 22% algunas veces, el 33% nunca y el 33% no responde.

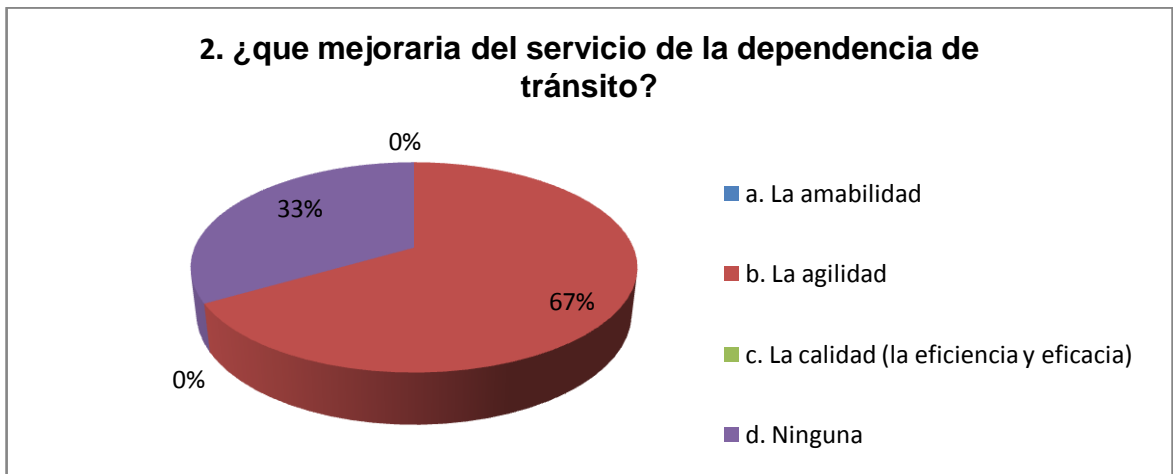
En conclusión se puede decir que en el aspecto relacionado con el personal administrativo, se encuentran satisfacción a nivel de desempeño laboral e insatisfacción en la relación que se establecen con su jefe inmediato.

ANEXO 7

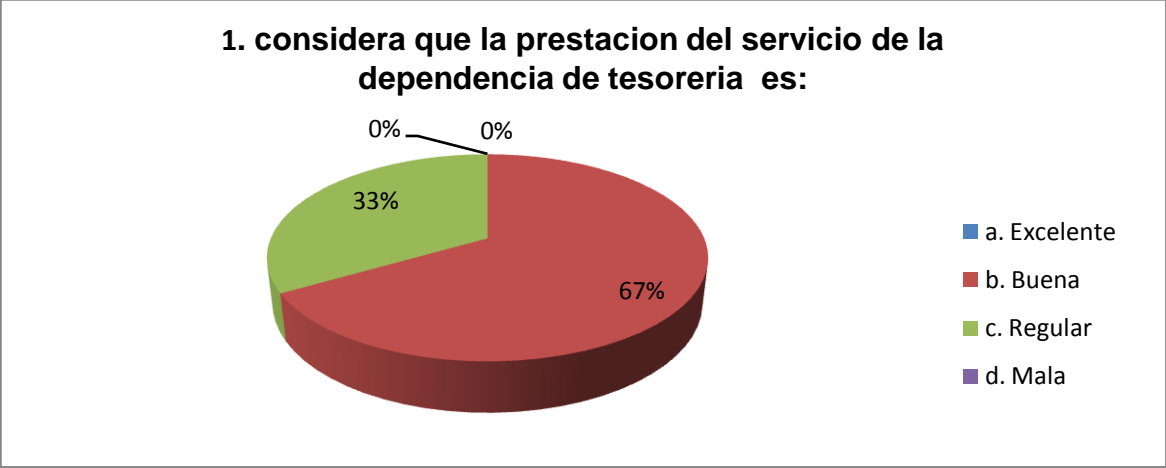
TECNICA DE SONDEO DE OPINION CLIENTES



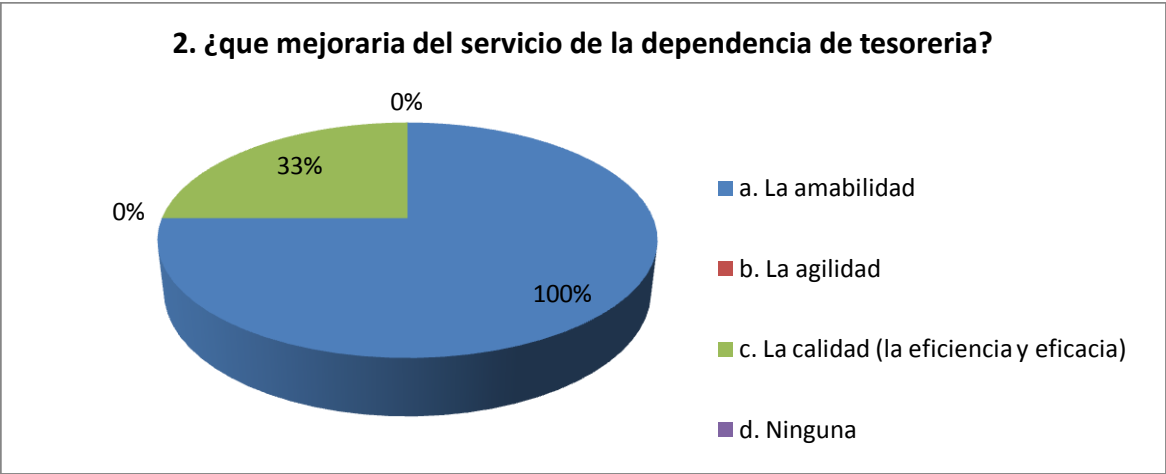
En la grafica se muestra que el 67% de la comunidad dice que es buena la prestación de los servicios de esta dependencia y el 33% dice que es excelente



En la grafica se muestra que el 67% de los usuarios dice que mejoraría la agilidad en el servicio, el 33 % muestra satisfacción.

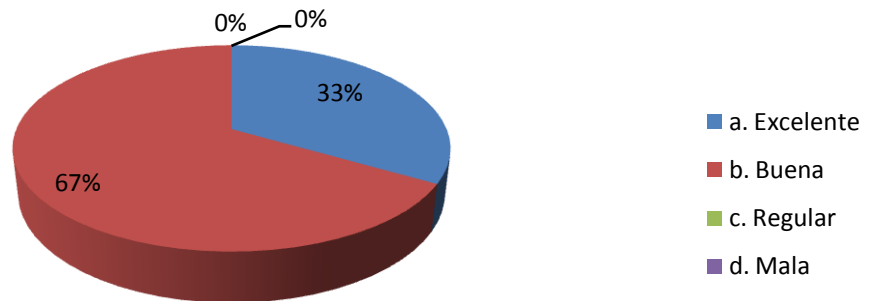


En la grafica se muestra que el 67% de los usuarios consideran que la prestación del servicio de la dependencia de tesorería es buena y un 33% dice que regular.

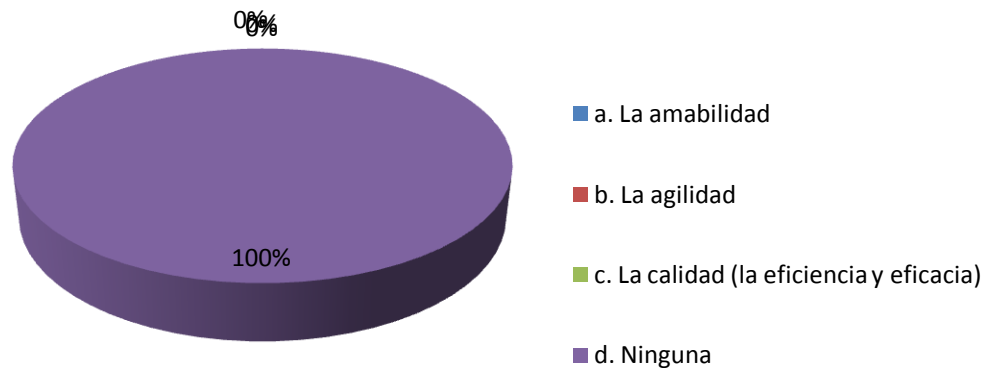


En la grafica se muestra que el 100% dice que es necesario mejorar la amabilidad en el servicio y el 33% de esa misma población dice de la calidad

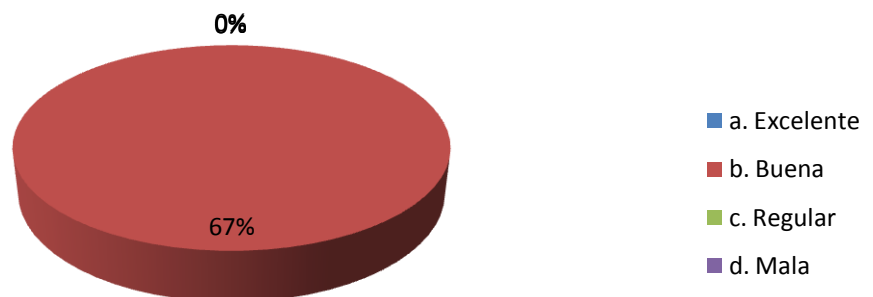
1. considera que la prestación del servicio de la dependencia de planeación es:

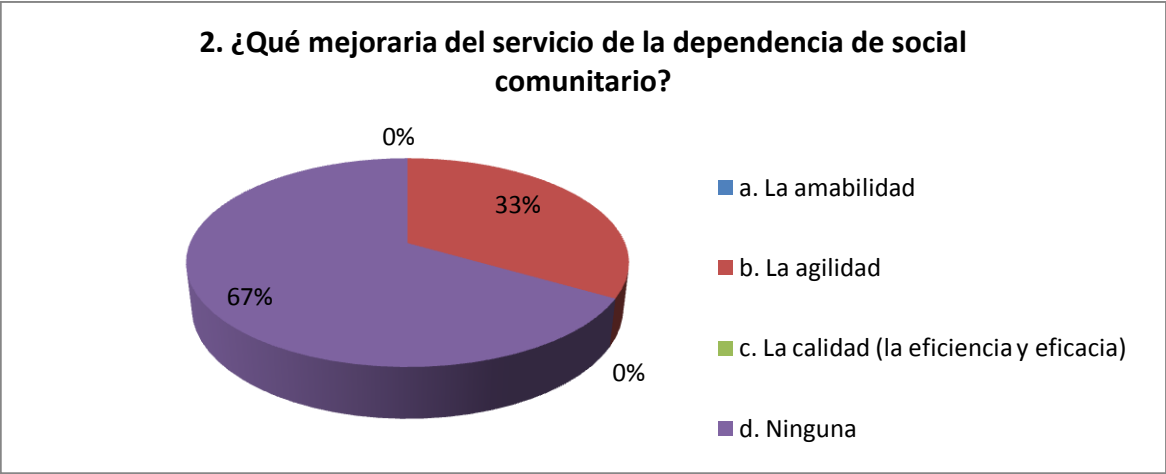


2. ¿que mejoraria del servicio de la dependencia de planeación?



1. considera que la prestación del servicio de la dependencia de social comunitario es:

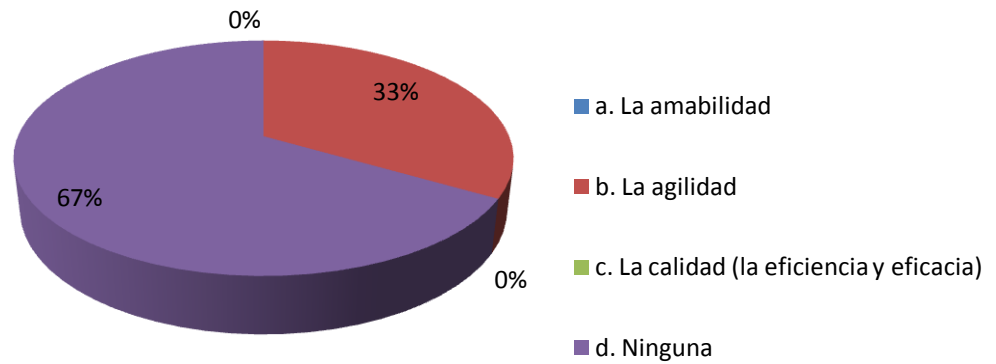




En la grafica se muestra que el 33% de los usuarios de esta dependencia mejoraría la agilidad en el servicio.

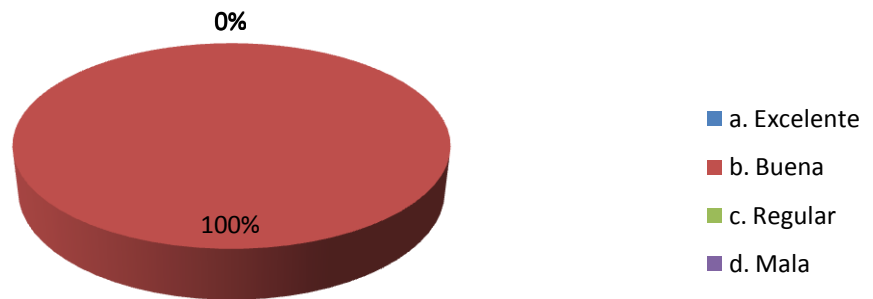


2. ¿Qué mejoraría del servicio de la dependencia de obras publicas?

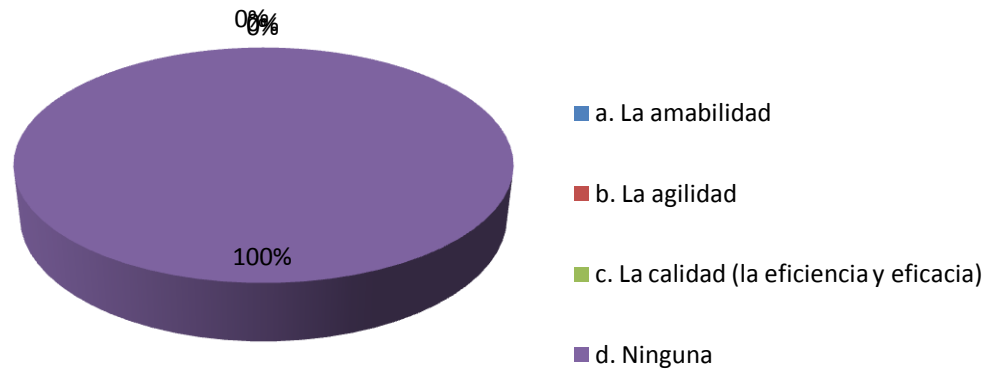


En la gráfica se muestra que el 33% de los usuarios de esta dependencia mejoraría la agilidad en el servicio.

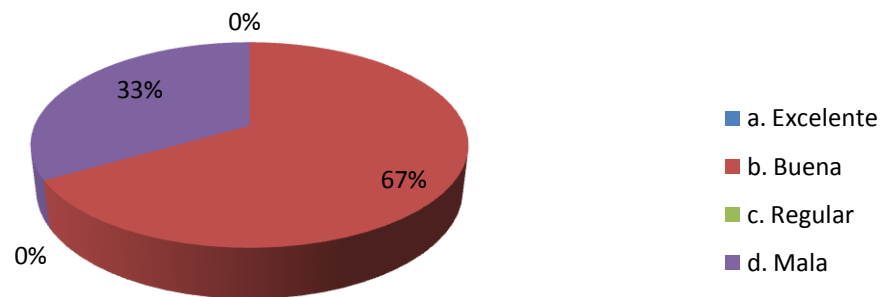
1. considera que la prestación del servicio de la dependencia de agricultura es:



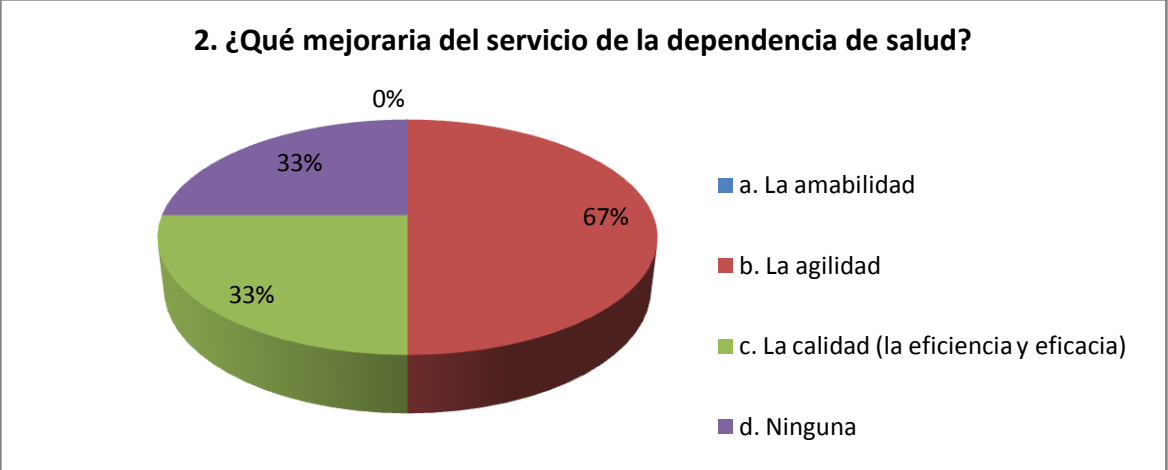
2. ¿Qué mejoraría del servicio de la dependencia de agricultura?



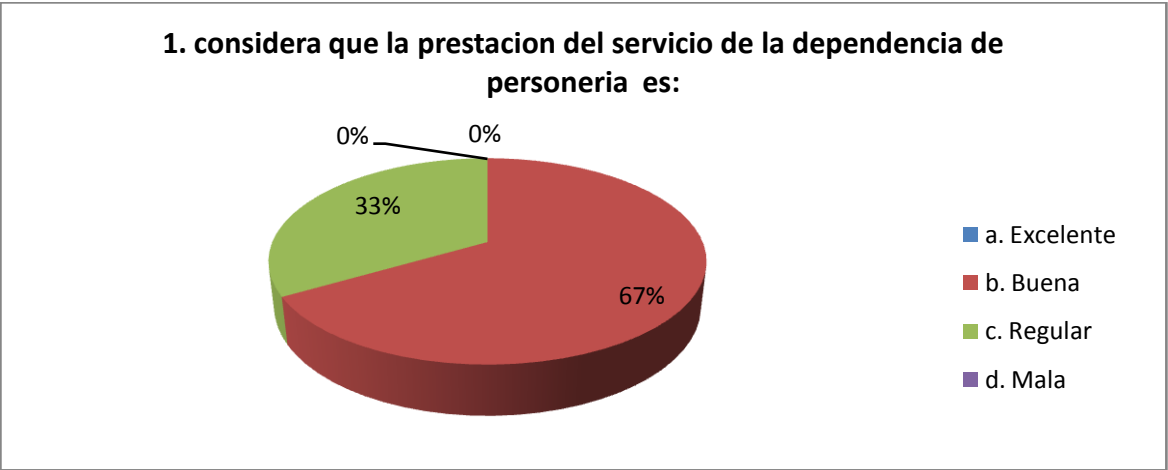
1. considera que la prestación del servicio de la dependencia de salud es:



En la gráfica se muestra que el 67% de los usuarios están satisfechos con la prestación del servicio y 33% considera que la prestación del servicio es mala.

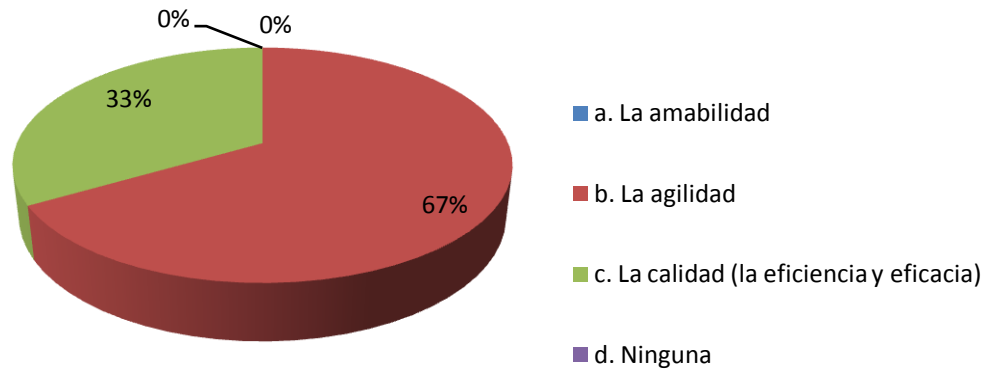


En la gráfica se muestra que el 67% de los usuarios de esta dependencia mejoraría la agilidad en el servicio el 33% mejoraría la calidad.



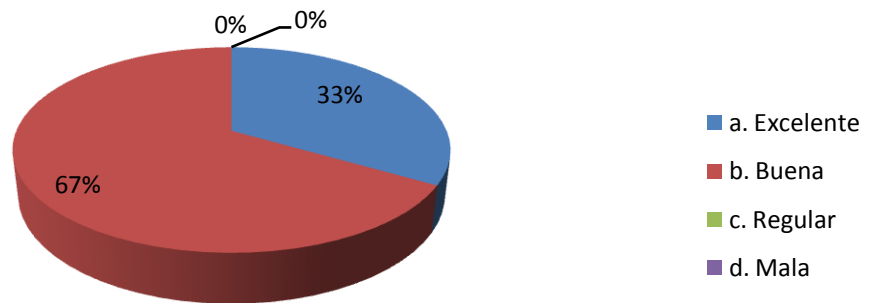
En la gráfica se muestra que el 67% de los usuarios están satisfechos con la prestación del servicio y 33% considera que la prestación del servicio es regular.

2. ¿Qué mejoraría del servicio de la dependencia de personería?

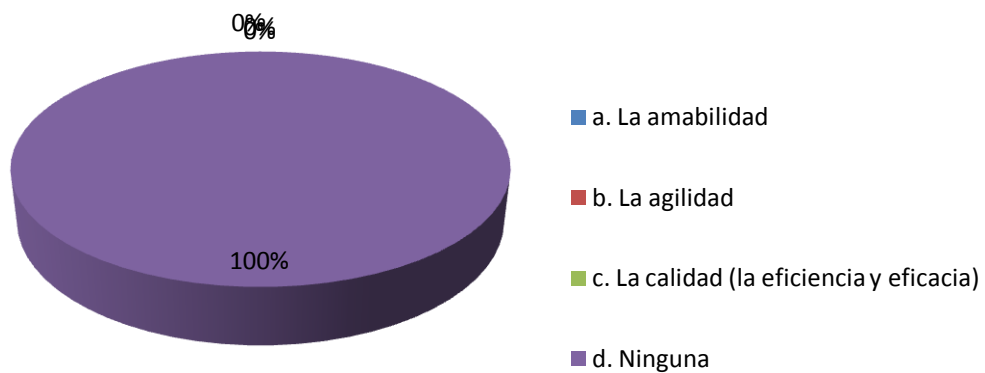


En la gráfica se muestra que el 67% de los usuarios de esta dependencia mejoraría la agilidad en el servicio el 33% mejoraría la calidad.

1. considera que la prestación del servicio de la dependencia de educación es:



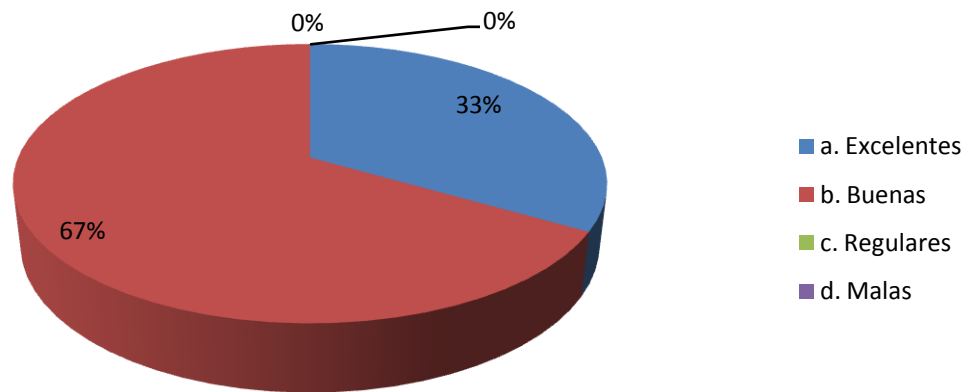
2. ¿Qué mejoraría del servicio de la dependencia de educación?



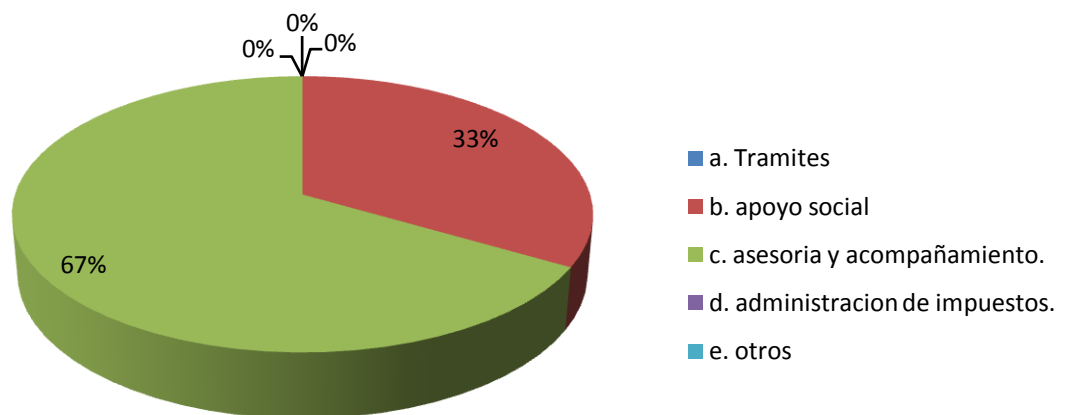
En conclusión, según el sondeo de opinión las dependencias de: tránsito, tesorería, social comunitario, obras públicas, dirección local de salud y personería deben fortalecer su calidad y agilidad al servicio del cliente.

ANEXO 8
TÉCNICA CUANTITATIVA ENCUESTA A LOS CLIENTES

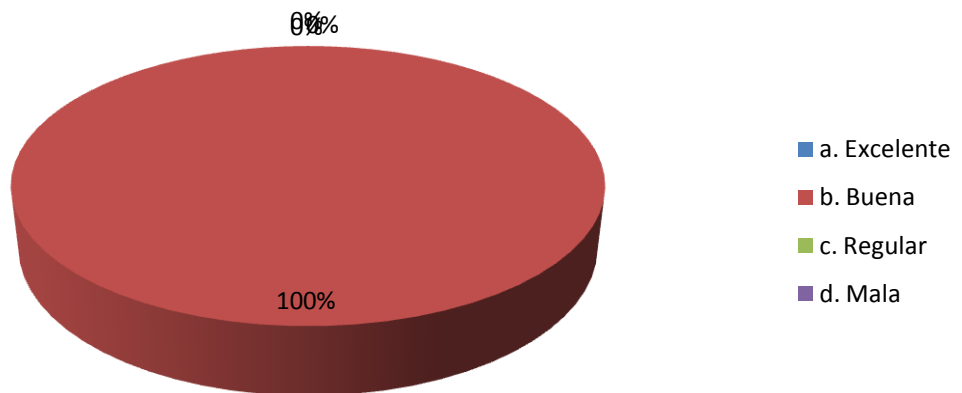
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias salud?



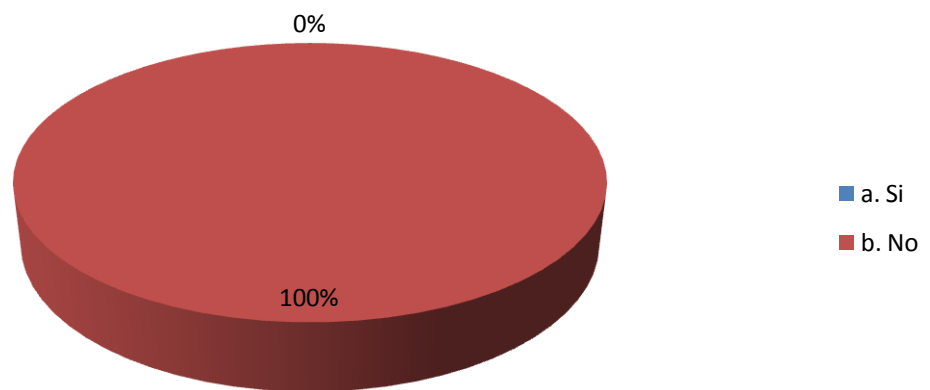
2. ¿Qué servicio solicito en salud?



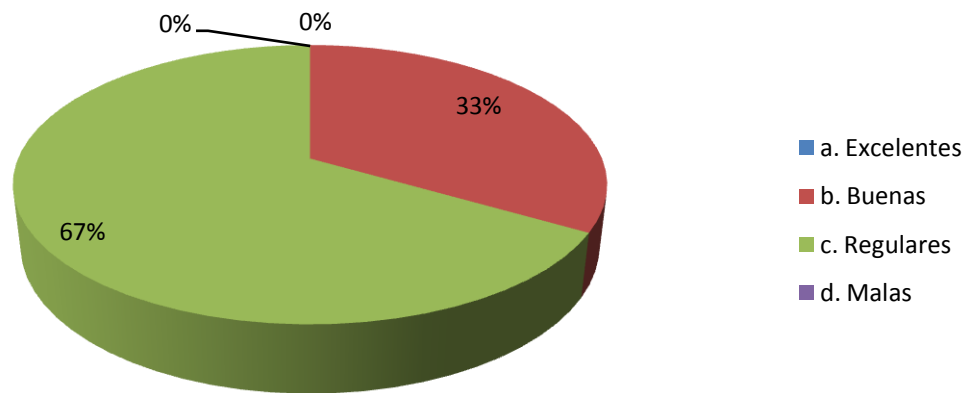
3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores públicos de la dependencia de salud?



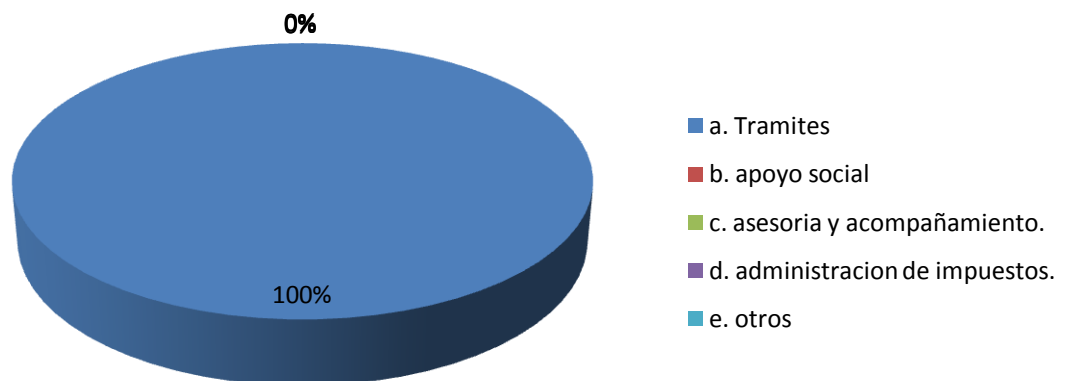
4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de salud?



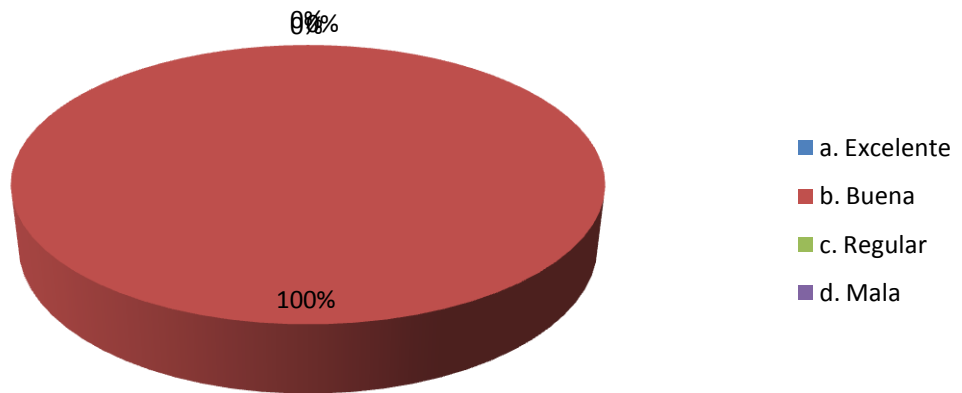
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en la dependencia de agricultura?



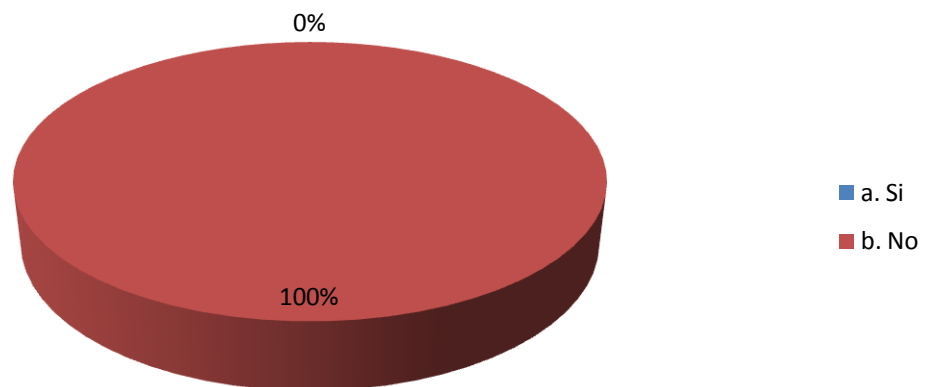
2. ¿Qué servicio solicito en agricultura?



3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores públicos de la dependencia de agricultura?

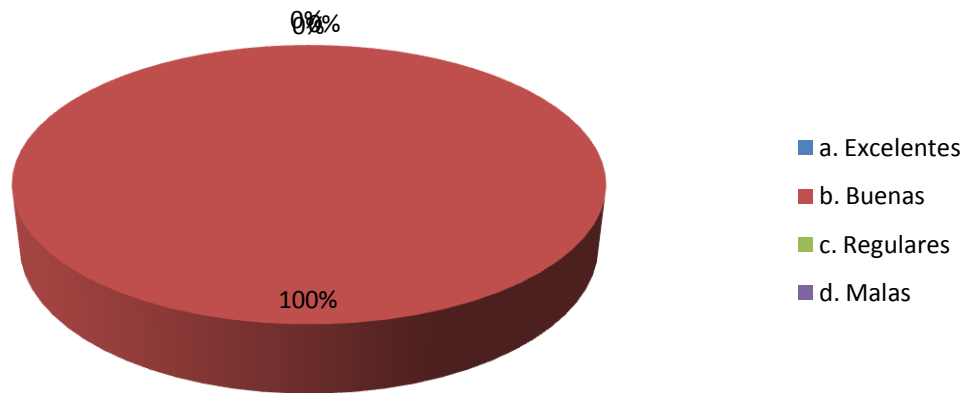


4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de agricultura?

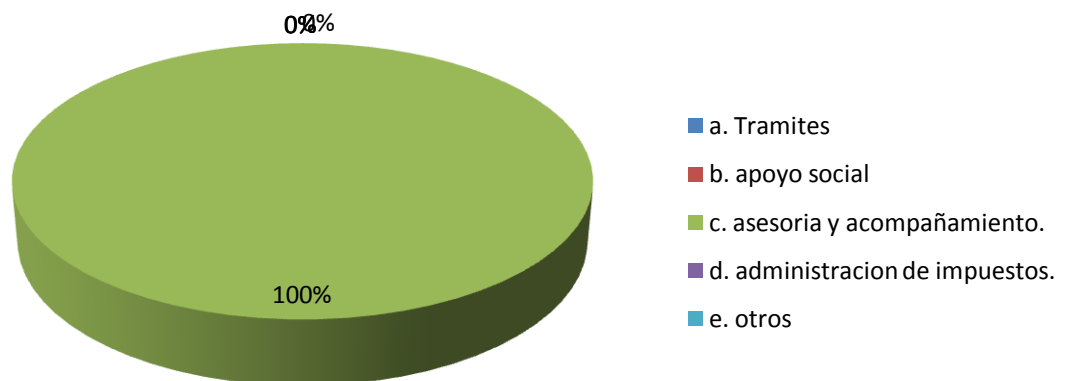


Según la encuesta realizada a los usuarios en la dependencia de agricultura, el 67% reclaman un mejor servicio.

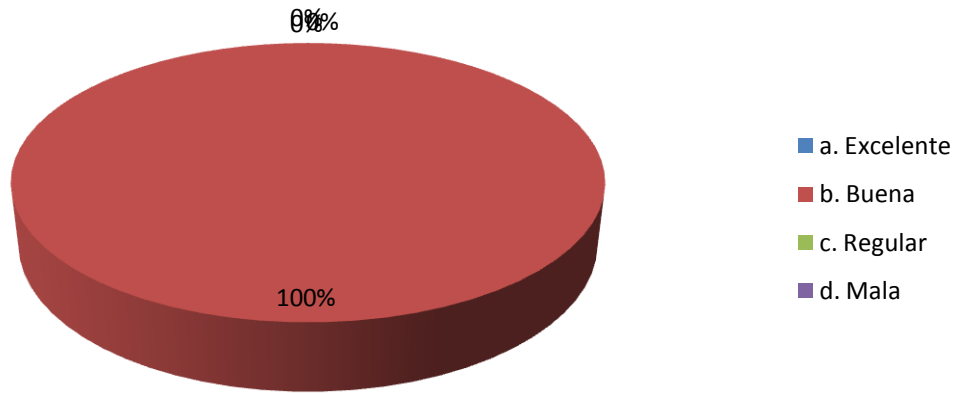
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias de personería?



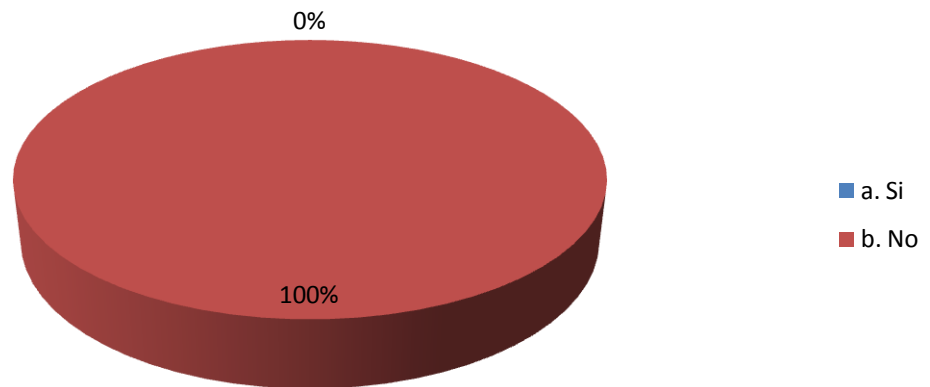
2. ¿Qué servicio solicito en personería?



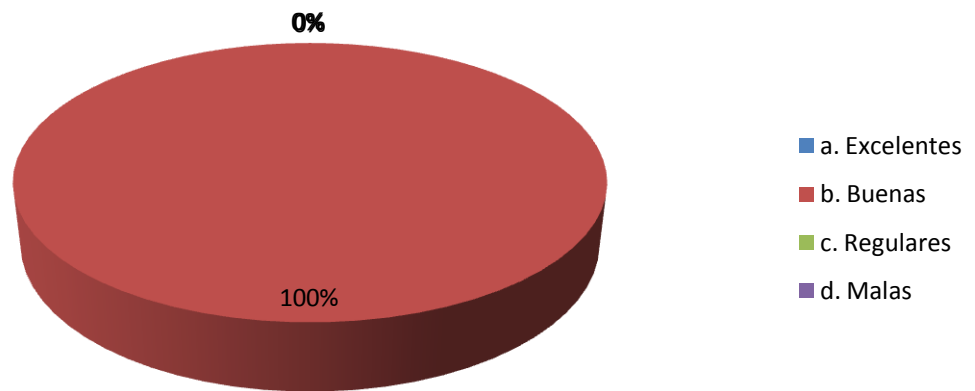
3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores publicos de la dependencia de personeria?



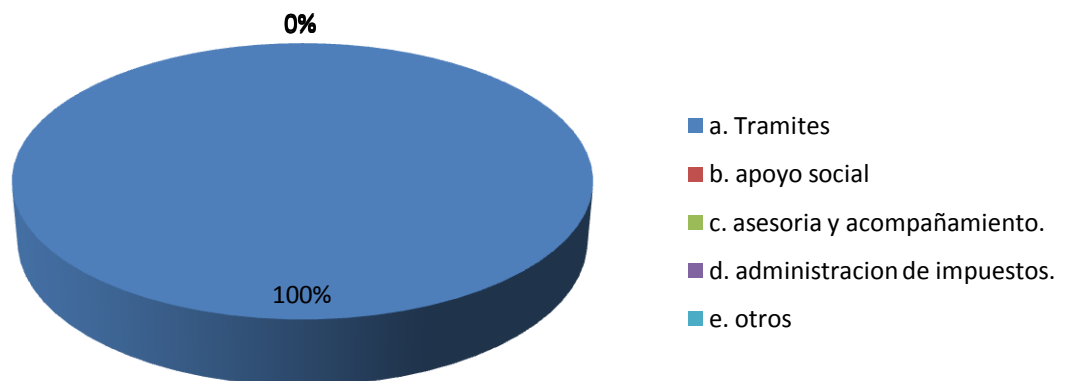
4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de personeria?



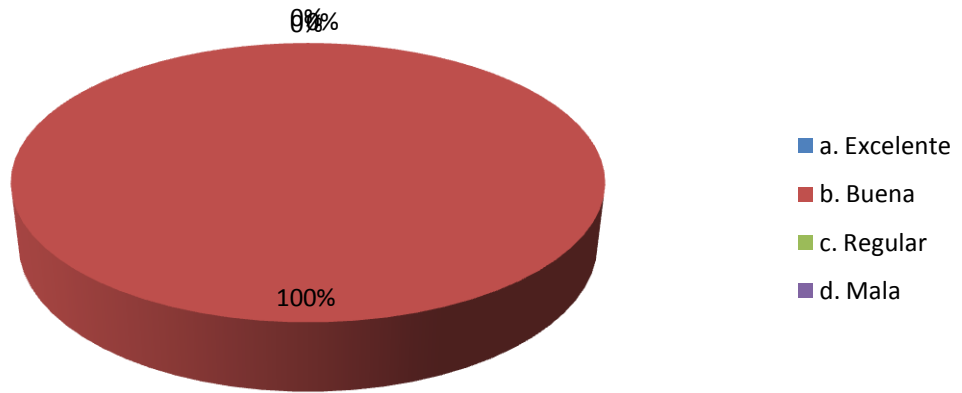
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias de planeación?



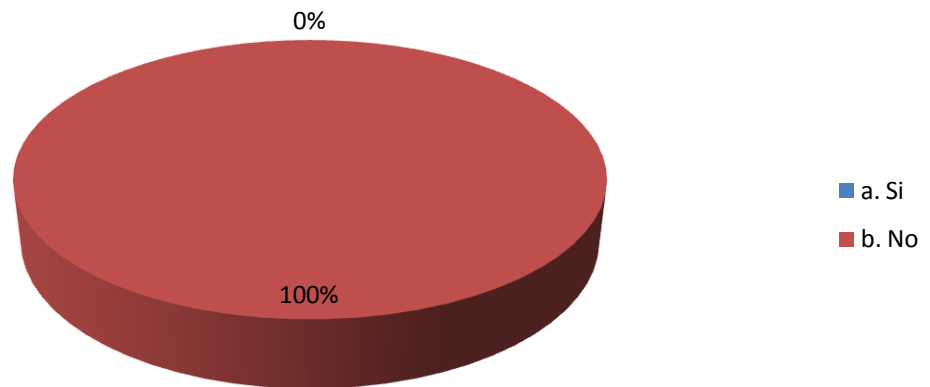
2. ¿Qué servicio solicito en planeación?



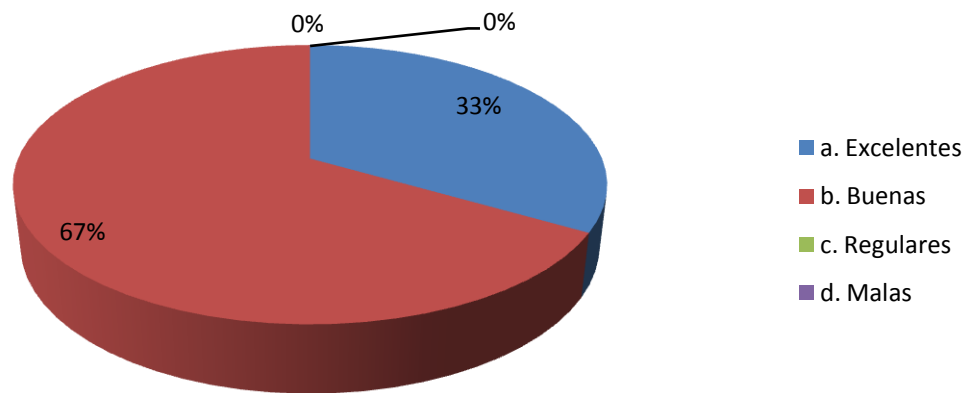
3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores publicos de la dependencia de planeación?



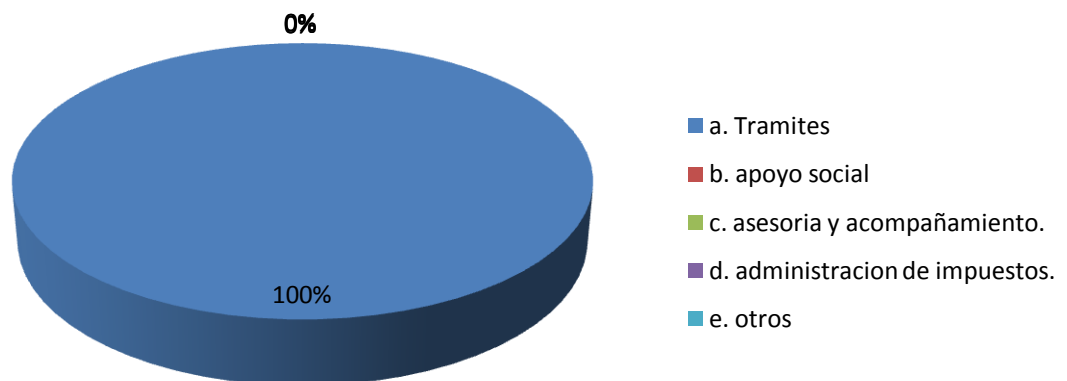
4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de planeación?



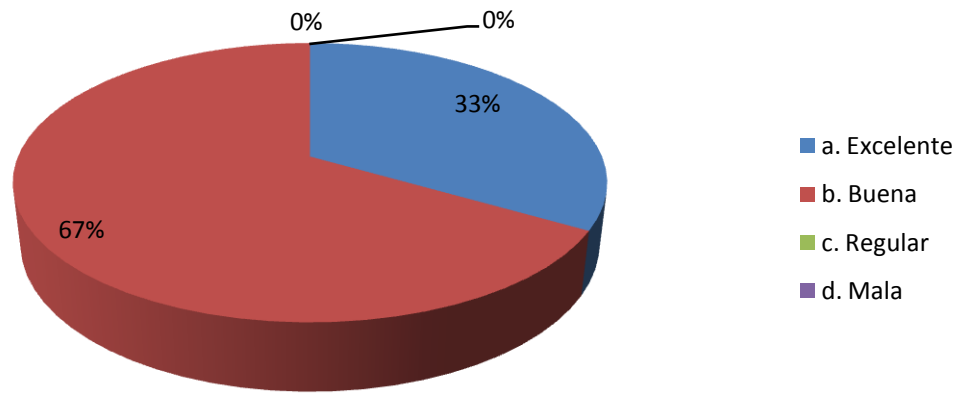
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias de tesorería?



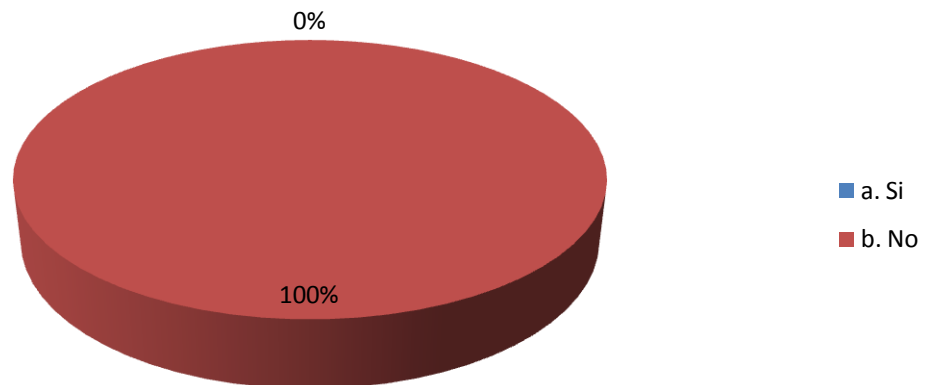
2. ¿Qué servicio solicito en tesorería?



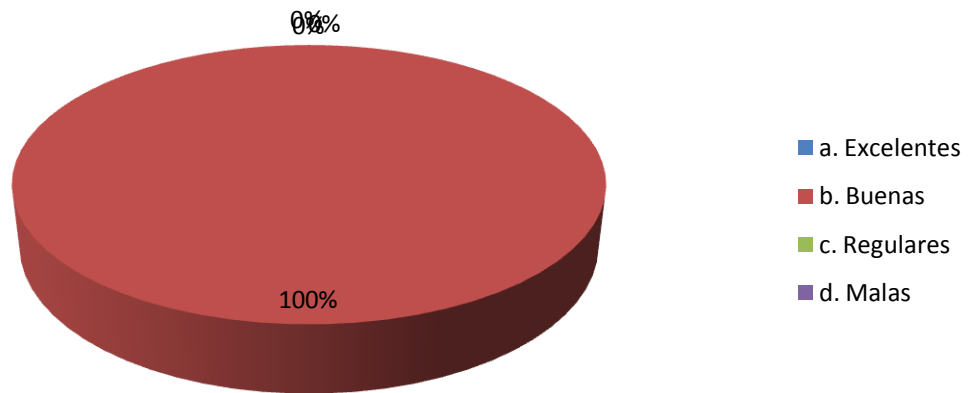
3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores publicos de la dependencia de tesoreria?



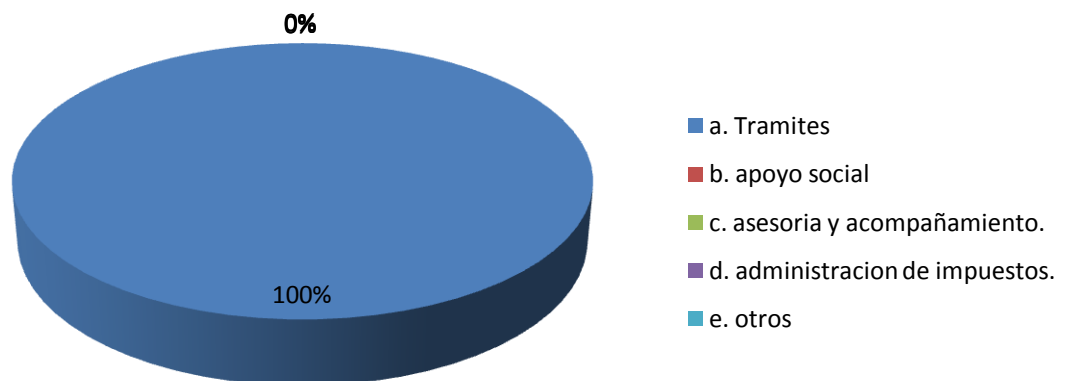
4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de tesoreria?



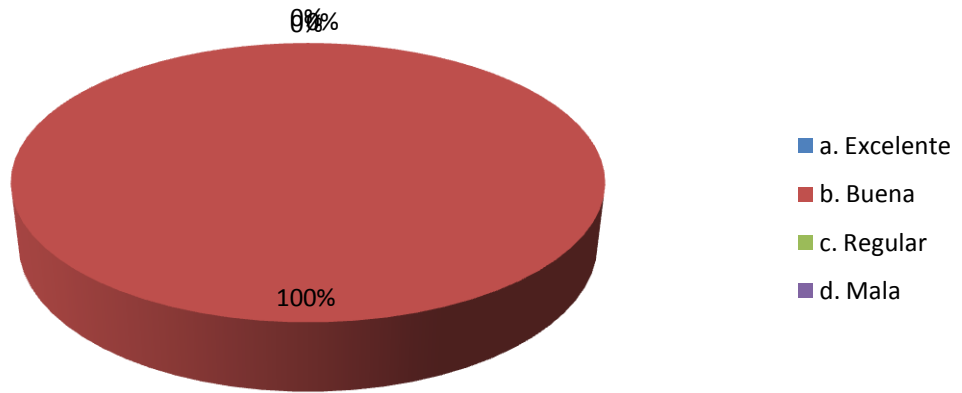
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias de transito?



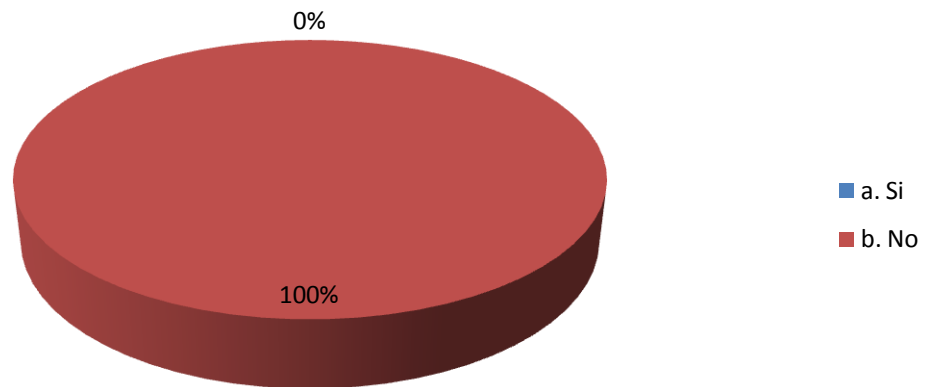
2. ¿Qué servicio solicito en transito?



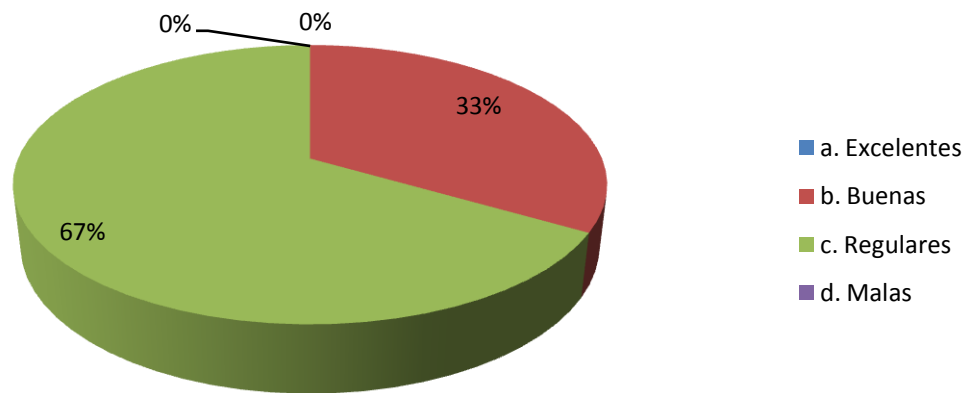
3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores publicos de la dependencia de transito?



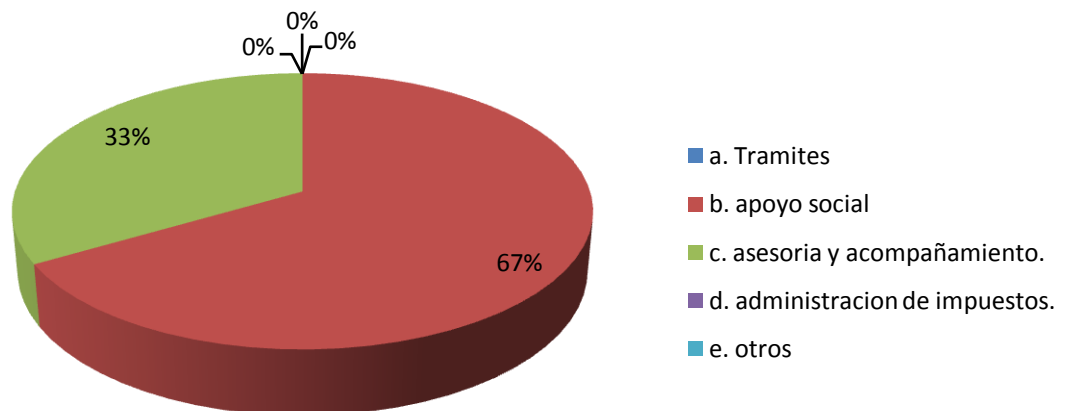
4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de transito?



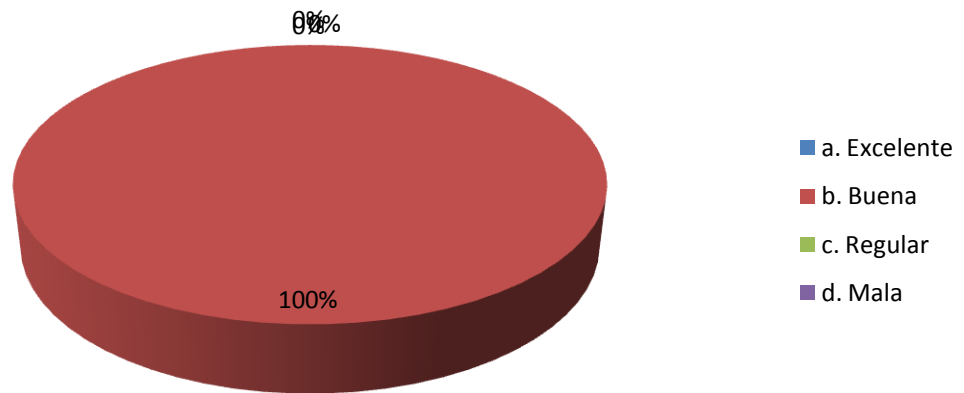
1. ¿cómo ha sido la respuesta a sus inquietudes o a la solicitud del servicio en las dependencias de desarrollo social?



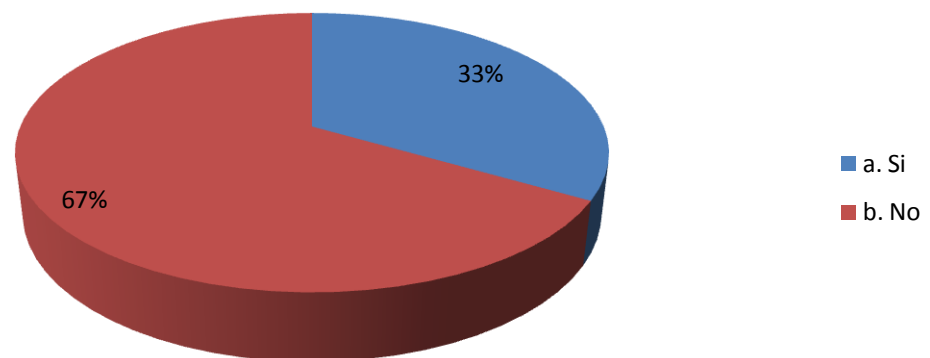
2. ¿Qué servicio solicito en desarrollo social?



3. ¿Cómo ha sido la atención recibida por parte de los servidores publicos de la dependencia de desarrollo social?



4. ¿Ha presentado usted alguna sugerencia queja o reclamación de la dependencia de desarrollo social?



Según la encuesta realizada a los usuarios en la dependencia de desarrollo social, el 67% reclaman un mejor servicio.

A partir de la aplicación de los instrumentos: sondeo de opinión, encuesta al personal administrativo y a los usuarios de las distintas dependencias y servicios de la administración municipal, se puede evidenciar que en su gran mayoría los usuarios se sienten satisfechos con el servicio, sin embargo se debe fortalecer en los aspectos relacionados con la agilidad, amabilidad y calidad de los servicios ofrecidos.