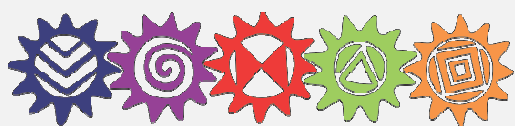




Avances al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Diciembre de 2014



Plan de Desarrollo Municipal
Chía, Territorio Inteligente e Innovador

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

GUILLERMO VARELA ROMERO
Alcalde Municipal

SECRETARIA DE PLANEACIÓN.

SECRETARIA GENERAL.

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

OFICINA ASESORA DE PRENSA.

EQUIPO DE APOYO

Jaime Díaz - Secretaría General
Clemencia López- Oficina de Control Interno
Viviana Contreras- Dirección de Planificación
Laura Díaz-Secretaría de Planeación

CONTENIDO

Lista de tablas.....	4-7.
Lista de Graficas.....	8-10.
Lista de Ilustraciones.....	11.
Introducción.....	12.
Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.....	13-22.
Segundo y tercer componente: estrategia antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	23-58.
Cuarto componente: Rendición de Cuentas.....	58-61.

Lista de tablas.

Tabla 1. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 2. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 3. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 4. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 5. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 6. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 7. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 8. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción.

Fuente: Oficina de Control Interno

Tabla 9. PQR'S recibidas a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Tabla 10. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Tabla 11. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Tabla 12. Relación entre la Alcaldía y el Ciudadano. Fuente: Secretaria General.

Tabla 13. Condiciones de uso de los servicios de la Alcaldía. Fuente: Secretaria General.

Tabla 14. Tiempo de espera para atención de las consultas. Fuente: Secretaria General.

Tabla 15. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. Fuente: Secretaria General.

Tabla 16. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asistencia a Capacitaciones y Talleres. Fuente: Secretaria General.

Tabla 17. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de información] Fuente: Secretaria General.

Tabla 18. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de documentación]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 19. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 20. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 21. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Control Interno]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 22. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Gestión de la Calidad]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 23. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Racionalización de Trámites]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 24. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas Jurídicos]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 25. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en disciplinarios]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 26. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Transporte] Fuente: Secretaria General.

Tabla 27. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Educación] Fuente: Secretaria General.

Tabla 28. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Presentación de una queja o reclamo]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 29. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.] Fuente: Secretaria General.

Tabla 30. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de la Página Web]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 31. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta en correo institucional]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 32. Efectividad de los canales de atención de la Alcaldía de Chía. Fuente: Secretaria General.

Tabla 33. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de trámites y servicios]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 34. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asistencia a las diferentes sedes]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 35. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Consulta de información]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 36. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de eventos y actividades]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 37. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos.[Asesoría presencial en temas de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 38. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 39. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Control Interno.] Fuente: Secretaria General.

Tabla 40. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Temas de Gestión de la Calidad.] Fuente: Secretaria General.

Tabla 41. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Trámites]. Fuente: Secretaria General.

Tabla 42. Satisfacción con la entidad. Fuente: Secretaria General.

Tabla 43. Respuesta a las necesidades según trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

Tabla 44. Contenidos de la página WEB. Fuente: Secretaria General. Fuente: Secretaria General.

Tabla 45. Aplicación de la información que se encuentra en las diferentes sedes y dependencias. Fuente: Secretaria General.

Tabla 46. Requerimientos referentes a trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

Tabla 47. Respuesta a los requerimientos. Fuente: Secretaria General.

Tabla 48. Satisfacción frente a la transparencia. Fuente: Secretaria General

Tabla 49. Tabla 49. Satisfacción con la información Publicada. [Información general de la Entidad].

Tabla 50. Estadísticas Página Web Alcaldía Chía-Diciembre 2014. Fuente: Oficina Asesora de Prensa.

Lista de Graficas.

Grafica 1. PQR'S recibidas a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Grafica 2. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Grafica 3. PQR'S con respuesta y sin respuesta a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

Grafica 4. Relación entre la Alcaldía y el Ciudadano. Fuente: Secretaria General.

Grafica 5. Condiciones de uso de los servicios de la Alcaldía. Fuente: Secretaria General.

Grafica 6. Tiempo de espera para atención de las consultas. Fuente: Secretaria General.

Grafica 7. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. Fuente: Secretaria General.

Grafica 8. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asistencia a Capacitaciones y Talleres. Fuente: Secretaria General.

Grafica 9. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de información] Fuente: Secretaria General.

Grafica 10. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de documentación]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 11. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 12. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 13. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Control Interno]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 14. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Gestión de la Calidad]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 15. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Racionalización de Trámites]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 16. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas Jurídicos]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 17. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en disciplinarios]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 18. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Transporte] Fuente: Secretaria General.

Grafica 19. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Educación] Fuente: Secretaria General.

Grafica 21. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Presentación de una queja o reclamo]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 22. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.] Fuente: Secretaria General.

Grafica 23. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de la Página Web]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 24. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta en correo institucional]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 25. Efectividad de los canales de atención de la Alcaldía de Chía. Fuente: Secretaria General.

Grafica 26. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de trámites y servicios]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 27. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asistencia a las diferentes sedes]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 28. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Consulta de información]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 29. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de eventos y actividades]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 30. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos.[Asesoría presencial en temas de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 31. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 32. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Control Interno.] Fuente: Secretaria General.

Grafica 33. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Temas de Gestión de la Calidad.] Fuente: Secretaria General.

Grafica 34. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Trámites]. Fuente: Secretaria General.

Grafica 35. Satisfacción con la entidad. Fuente: Secretaria General.

Grafica 36. Respuesta a las necesidades según trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

Grafica 37. Contenidos de la página WEB. Fuente: Secretaria General. Fuente: Secretaria General.

Grafica 38. Aplicación de la información que se encuentra en las diferentes sedes y dependencias. Fuente: Secretaria General.

Grafica 39. Requerimientos referentes a trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

Grafica 40. Respuesta a los requerimientos. Fuente: Secretaria General.

Grafica 41. Satisfacción frente a la transparencia. Fuente: Secretaria General.

Grafica 42. Satisfacción con la información Publicada. [Información general de la Entidad].

Gráfico 43. Inversión por sectores del PDM. Fuente: Sec-Hacienda

Lista de Ilustraciones.

Ilustración 1. Convocatoria Rendición Cuentas 2013. Fuente: Oficina Asesora de Prensa

INTRODUCCIÓN

La metodología - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano elaborada conjuntamente entre la Secretaria de Transparencia de la presidencia de la Republica, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Oficina de Naciones Unidas en cumplimiento de del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de Control de la Gestión Pública.”

Dicho artículo, establece.... “Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. . Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia...” En este sentido; la Administración Municipal de Chía, comprometida con los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de Control de la Gestión Pública.”, formulo el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano para la vigencia 2014.

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano para la vigencia 2014, se orienta a la identificación de acciones dentro de los cuatro componentes identificados en La metodología - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, que son los siguientes

- Primer componente: metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Segundo componente: estrategia antitrámites.
- Tercer componente: rendición de cuentas
- Cuarto componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se relacionan las diferentes acciones que se ha realizado para la vigencia 2014, con corte al 31 de Diciembre de 2014

PRIMER COMPONENTE:
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (i) Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (ii) Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS:

La identificación implica hacer un inventario de los riesgos de corrupción que afecten el logro de los objetivos, definiendo en primera instancia sus causas con base en los factores de riesgo y presentando una descripción de cada uno de estos, al igual que el análisis de probabilidad y las medidas de mitigación y administración del Riesgo.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos, programas y/o proyectos y los objetivos institucionales. Es allí donde, al igual que todos los servidores, la gerencia pública adopta un papel proactivo en el sentido de visualizar en sus contextos estratégicos y misionales los factores o causas que puedan afectar el curso institucional.

El contexto estratégico de las entidades es cambiante, por lo tanto se recomienda realizar por lo menos una vez al año revisiones al entorno con el fin de identificar posibles factores de riesgo, que permitan conocer la exposición de la entidad a nuevos riesgos.

Es importante revisar periódicamente los riesgos, con el fin de establecer si los existentes siguen siendo riesgos para la entidad, o si existen nuevos riesgos no identificados.

Involucrar a los servidores publicados en la administración de los riesgos a través de reuniones cuyo propósito sea identificar los riesgos y factores de riesgos para proceso o la entidad en general.

Lo importante no es identificar una cantidad de riesgos, sino identificar aquellos riesgos que amenazan el cumplimiento de los objetivos trazados de una manera objetiva, teniendo en cuenta que lo que se busca es asegurar el cumplimiento de objetivos de la entidad y que sean administrables.

La oficina de Control Interno dentro de su rol de evaluación y seguimiento realizó la valoración a los controles existentes, con el fin de evaluar su efectividad y se logro evidenciar que los riesgos no se han materializado teniendo en cuenta la efectividad de sus controles, sin embargo se recomienda a las diferentes áreas de la Administración Municipal revisar cada uno de sus procesos y replantear los riesgos existentes, identificando riesgos de corrupción más relevantes.

A continuación; se presentan los riesgos de Corrupción que se identificaron para la Administración Municipal, teniendo en cuenta las Debilidades y Amenazas que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad en la Administración Municipal, con el seguimiento respectivo realizado con corte al 30 de Noviembre de 2014.

		IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION
		No.	Descripción								
1 Tramites y/o servicios internos y externos	* Falta de concientización de los funcionarios públicos sobre la importancia de investigar y responder la PQRS en los términos establecidos por la ley.	1	* No se da respuesta a las PQRS dentro del plazo establecido por la Ley.	casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	* Realizar seguimiento al cumplimiento de las fechas establecidas mediante registro de control.	Jefe Oficina de Control Interno - Dirección de servicios administrativos.	(Nº de PQRS no contestadas oportunamente / Nº de total de PQRS recibidas)*100	Archivo adjunto PQR'S 2014.xls	Durante el primer y segundo trimestre de 2014 han disminuido notablemente las PQR'S, frente a los trámites se realizó la migración de los trámites aprobados por el DAFP del SUIT 2.0 al 3.0.
	* Falta de concientización de los funcionarios públicos sobre la importancia y responder la PQRS	2	* No se da respuesta a las PQRS de manera formal				* Revisar reporte del informe de sistema corrycom de salida de las respuestas a los usuarios.		(No. PQR no respondidas formalmente al usuario/No total de PQR recibidas)*100		
2 Administración de servicios a la ciudadanía	* Falta de Socialización los protocolos de servicios y canales de atención	1	* Que los funcionarios que se ubican en los puntos de información no cumplan con los protocolos definidos.	casi seguro	CONTROL CORRECTIVO	Reducir el riesgo.	* Realizar seguimiento y control a los protocolos de servicios y canales de atención mediante informes de seguimiento.	Director de Servicios Administrativos	(No. de Informes de seguimiento realizados/ No. de informes de seguimiento programados)*100	100%	Se realiza seguimiento semanal a las PQRS.. Se adjunta archivo Encuesta2014.xls
3 Gestión Financiera	* Inadecuado funcionamiento de los sistemas de información (Internet - HAS) y comunicación con entidades financieras (IP) * Retrasos en el aval por el representante legal y el Secretario de Hacienda	1	* Demora en el cumplimiento de los pagos	Improbable	CONTROL PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	* Mantenimiento y soporte técnico periódico del sistema de información para el correcto funcionamiento * Implementación de sistemas de seguridad con las entidades financieras	Secretario de hacienda(Contabilidad y tesorería)	(Cuentas pagadas dentro de 2 días)/(Cuentas radicadas en el periodo)	127%	Del total de las cuentas radicadas en los meses de agosto, septiembre y octubre de 2014, el 100% fueron pagadas en un periodo máximo de 2 días. El mayor valor de 27% corresponde al número de pagos de más que se hacen con relación a cada cuenta. Es decir se radica 1 sola cuenta pero los beneficiarios de la misma son más. Un ejemplo de ello es la

Tabla 1. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador		
			No.	Descripción							AVANCE	OBSERVACION
3	Gestión Financiera	Las dependencias encargadas de la ejecución y supervisión no allegan la documentación completa o con errores	2	Ordenes de pago con información errónea o incompleta	Probable	CONTROL CORRECTIVO	Reducir el riesgo.	<ul style="list-style-type: none">• La secretaría ejecutora y el supervisor deben revisar la integridad de los soportes y la exactitud de los valores• La oficina de contratación debe revisar el cumplimiento de los requisitos legales• La oficina de contabilidad revisa los	Secretario de hacienda(Contabilidad)	(numero de cuentas devueltas en el periodo)/ (total de cuentas radicadas en el periodo)	5%	Del total de las cuentas radicadas en los meses de agosto 14 fueron devueltas, en el mes de septiembre 19 y en el mes de octubre de 2014 24. Cabe destacar que las devoluciones se efectúan porque la documentación entregada en el área de Contabilidad no cumple con los lineamientos y requerimientos mínimos establecidos normativamente para efectuar los pagos.
		No existe un control adecuado que permita realizar seguimiento a los cheques girados y que aun no han sido entregados	3	* Cheques girados y cobrados por funcionarios debido a que no son retirados en el tiempo prudente por el beneficiario	casi seguro	CONTROL CORRECTIVO	Evitar el riesgo	<ul style="list-style-type: none">* Realizar un arqueo semanal de los cheques girados que se encuentran pendientes de entregar.	Secretaria de Hacienda	No. Arqueos realizados.	1	Se solicitó a la Empresa HAS-SQL se habilite la opción de control de Cheques, el cual entregará un reporte por Banco de los Cheques elaborados, para de esta manera realizar los arqueos en base al sistema. Acta No. 1 Inventario de Cheques en Físico firmada por Director Rentas y funcionario encargado entrega de Cheques. El control desarrollado es efectivo para que no se materialice el riesgo.
4	Gestión de cobro coactivo	<ul style="list-style-type: none">• La información de los Actos administrativos no son coherentes con la realidad• Falta de notificación de los actos administrativos dentro del termino legal• Desactualización de las nomenclaturas rurales y urbanas	1	• Pérdida de la cartera por prescripción de la obligación	Probable	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	<ul style="list-style-type: none">* Elaboración de hoja de ruta para validar la legalidad del título a ejecutar* Suscripción de convenios interadministrativos para la consulta de información de los deudores	Secretario de Hacienda	(No. de Actos Administrativos Notificados)/(No. de Actos Administrativos elaborados)		De acuerdo a la verificación realizada con la Oficina de Ejecuciones Fiscales de la Secretaría de Hacienda se ha determinado la necesidad de modificar este indicador, puesto que las etapas de notificación son surtidas en diferentes lapsos de tiempo. Luego si un Acto Administrativo no es notificado en un periodo determinado, no significa que el mismo no tenga validez, pues se continuará el trámite de notificación por una vía diferente. De este modo tomar como indicador de la gestión adelantada para la disminución de la Cartera por Prescripción, es incorrecto. Así, se programo reunión para la primera semana del mes de

Tabla 2. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014				
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador					
			No. Descripción							AVANCE	OBSERVACION			
5	Gestión de Urbanismo	* Existe una normatividad adoptada por acuerdo 017 de 2000, la cual es inaplicable, esto ha generado importantes procesos de ilegalidad, si se compara con la clase de solicitudes que se radican.	1	Al no contar con una norma ajustada a la realidad la población se ve avocada a buscar intermediarios y toda clase de influencias.	posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo		Grupo de Ordenamiento Territorial.	Documento ajustado y aprobado de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Decreto 4002 de 2004 y el Decreto 879 de 1998.	90%	El documento definitivo se radico en la CAR se esta a la espera de la viabilidad y aprobación del mismo.		
			El acuerdo 017 de 2000 que reglamenta el POT posee falencias en cuanto a la aplicación del uso del suelo.	2	Fomentar el desarrollo subnormal del Municipio.									
			* Se encuentra en prueba el aplicativo que permite realizar un control de las solicitudes radicadas.	3	Exposición constante de represamiento de solicitudes.	posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	* Optimizar un software que permita realizar el seguimiento a los diferentes proyectos radicados.	Dirección de Urbanismo	Software ajustado e implementado.	40%	Se están realizando diagnósticos institucionales sobre base de datos en coordinación con las dependencias involucradas, para realizar la etapa contractual del contrato. El Contrato se encuentra en concepto técnico en la Oficina Asesora de Contratación.	
	No se radican oportunamente los documentos de respuesta a las peticiones.	4	Acciones interpuestas contra el Municipio y establecimiento de demandas	casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Definir como política la radicación inmediata de todos los documentos soportes, así como su entrega oportuna.	Grupo de Urbanismo y Archivo	(No. documentos radicados oportunamente/ No. de documentos entregados)*100	80%	Se realizó una reunión con la oficina de gestión documental para darle a conocer la importancia de las radicaciones de la Dirección de Urbanismo y se dejó constancia en donde se establecieron los compromisos. Teniendo en cuenta que a la fecha no se ha dado cumplimiento a los mismos, la Dirección de Urbanismo oficio a la respectiva área . Actualmente se ha venido realizando el proceso de radicación de correspondencia de acuerdo a su importancia y no se han vuelto a presentar inconvenientes por notificaciones fuera de términos.			

Tabla 3. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014	
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador		
			No.	Descripción							AVANCE	OBSERVACION
5	Gestión de Urbanismo	Ofrecimiento de dineros por agilización de trámites.	5	Sobornos	casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Desarrollar acciones correctivas que permitan eliminar el riesgo.	Secretario de planeación, Director de Urbanismo	Implementación de acciones correctivas	100%	Se realizaron traslados de las personas implicadas en los procesos, dando aviso a las entidades competentes.
6	Gestión Documental	* Falta de conocimiento por parte del personal a cargo de este proceso * Falta de ética en los funcionarios responsables	1	Malas practicas en el proceso de manipulación de documentos.	posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	* Capacitación * Sensibilización a los funcionarios del proceso	Técnico Operativo -Grupo de Gestión Documental	No. De capacitaciones realizadas/ No. De capacitaciones proyectadas	100%	De acuerdo al seguimiento realizado el riesgo no se ha materializado.
		* Incumplimiento Normatividad * Falta de Asignación de recursos humano y económico	2	Desorganización del Archivo	posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	* Organización del archivo en sus diferentes fases	Técnico Operativo -Grupo de Gestión Documental	Metros lineales organizados/Total de metros existentes	90%	* El Contrato CT-2013-196, para la organización de 1200 metros lineales de archivo, correspondientes al archivo central y archivos de gestión se encuentra en su etapa de entrega para ser liquidado.
		Ofrecimiento de dineros por entrega de información con carácter de reserva	3	Sobornos	posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Sensibilización a los funcionarios	Jefe del Área	Talleres realizados/Talleres programados		De acuerdo al seguimiento realizado el riesgo no se ha materializado.

Tabla 4. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014	
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad	Valoración	Administración	Acciones	Responsable	Indicador		
			No.	Descripción		Tipo Control	del riesgo				AVANCE	OBSERVACION
7	Gestión de Contratación. Garantizar la correcta y oportuna adquisición y/o contratación de bienes y servicios para el Municipio de Chila, mediante la selección y evaluación de proveedores, para que estos cumplan los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables.	Debido al desconocimiento de las normas, los recursos disponibles, el producto o resultado esperado, por parte del responsable de su planeación.	1	Que sea deficiente la planeación del proceso contractual.	Posible	CP	Evitar el riesgo	Que el Jefe de la Dependencia ejecutora verifique si el personal asignado a actividades de contratación, esta debidamente capacitado y dispuesto.	Cada Secretario	No. De funcionarios que requieren capacitación / Numero de funcionarios en el proceso	100%	A la fecha no se ha solicitado capacitación para los funcionarios del proceso. La oficina asesora de Contratación, brinda asesorías permanentes para evitar que el riesgo se materialice.
		Influencia de terceros para alterar lo planeado y así direccionar el proceso a favor de un particular.						El Secretario responsable de la ejecución presupuestal, confronta la información frente a las necesidades y proyectos, para aprobar el inicio de cada proceso. Si a la Oficina de Contratación llega un proceso sin solicitud de invitación o contratación del Secretario, se devuelve; pliegos sin	Cada Secretario	No de procesos sin aprobación del secretario responsable / No de procesos adelantados por la Secretaría.	100%	A todos los procesos recibidos en la Oficina Asesora de Contratación, se les ha verificado que cuenten con la aprobación del Secretario respectivo.
		Que se asignen funcionarios sin capacitación, sin experiencia o sin la debida disposición, para apoyar el proceso.						En cada proceso contractual, el Secretario responsable, designa al personal idóneo en su formación y experiencia y que demuestre suficiente solvencia ética y	Cada Secretario	No de procesos sin aprobación del secretario responsable / No de procesos adelantados por la Secretaría.	100%	El personal asignado desde el año anterior ha permanecido en el proceso. A algunos recientemente ingresaos, se les brinda asesoría continua.
				Que se asignen o deleguen actividades a personal no capacitado y sin experiencia debida al desarrollo de dichas actividades.	2	Que falte idoneidad del personal vinculado a las actividades del proceso.	Posible		Evitar el riesgo			No de procesos sin aprobación del secretario responsable / No de funcionarios adelantados por la Secretaría.
		Que el personal asignado no cuente con tiempo suficiente, por sobrecarga laboral en razón al cumplimiento de funciones propias de su cargo.								Jurídica o Contratación	No de funcionarios no idóneos asignados / No de funcionarios en el proceso (Por Secretaría)	10%

Tabla 5. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad	Valoración	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador			
			No. Descripción		Tipo Control					AVANCE	OBSERVACION	
7	Gestión de Contratación. Garantizar la correcta y oportuna adquisición y/o contratación de bienes y servicios para el Municipio de Chia, mediante la selección y evaluación de proveedores, para que estos cumplan los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables.	Falta de personal capacitado en temas de supervisión, control y apoyo a los tramites y actividades correspondientes.	3	Que falten o sean deficientes los controles al proceso precontractual	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Existe un plan anual de capacitaciones en el que se contempla al personal involucrado en el proceso.	Función Publica	No de capacitaciones efectuadas en el periodo (del proceso de contratación) / No de capacitaciones programadas en el periodo.	0%	No se han programado ni ejecutado capacitaciones al personal involucrado en el proceso. Se han programado jornadas para la socialización del Manual de Contratación Actualizado.
		Que las falencias encontradas en los controles no se reporten debidamente o se comuniquen de manera extemporánea.				CONTROL PREVENTIVO		Se realiza la verificación documental para establecer que se cumple con todos los parámetros normativos, técnicos y económicos adecuadamente.	Contratación	No de expedientes devueltos para ajustes/ No de expedientes radicados en la OAC	100%	Se realiza la verificación del 100% de los expedientes radicados en la Oficina Asesora de Contratación. Del despacho del sr Alcalde se reciben actas de Liquidación para su revisión y solicitud de ajustes.
		Que falte personal capacitado en temas de supervisión, control y apoyo a los tramites y actividades correspondientes.	4	Deficiente ejecución contractual	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	El supervisor debe garantizar un sistema de control a la gestión de los supervisados, demostrando las evidencias correspondientes.	Supervisor	No de informes recibidos en el periodo, con evidencias de posible incumplimiento / No de informes recibidos durante el periodo.	0,01	Durante el periodo no se han recibido informe con manifestación de posible incumplimiento, se verifican las reevaluaciones de proveedores elaboradas y suscritas por cada Supervisor.
		Que se seleccionen una Interventora inadecuada e ineficiente.				CONTROL PREVENTIVO		El Secretario de cada dependencia ejecutora verifique continuamente que la ejecución, supervisión y control de cada proceso contractual, se realice de acuerdo con lo programado.	Cada Secretario	No de solicitudes de actuación ante posibles incumplimientos / No de procesos contractuales ejecutados por cada Dependencia.	0%	No se han recibido solicitudes de actuación ante posibles incumplimientos.

Tabla 6. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION				ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014	
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador		
			No.	Descripción							AVANCE	OBSERVACION
8	Gestión de asuntos legales y jurídicos	Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de aplicar estrictamente la ley.	1	Expedir fallos amañados	Posible	ACCION CORRECTIVA	Evitar el riesgo	Realizar un control sobre la estricta aplicación de la ley, en el marco de sus funciones, por parte de los funcionarios.	Jefe Oficina de Control Interno y Jefe Oficina Asesora Jurídica	No. de documentos objeto de revisión con omisión/ No. de documentos objeto de revisión.	0/23	Para el periodo no se ha materializado el riesgo 0%
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	2	Resolver peticiones con desviación de poder	Posible	ACCION CORRECTIVA	Evitar el riesgo					
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	3	Expedir conceptos con desviación de poder	Posible	ACCION CORRECTIVA	Evitar el riesgo					
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	4	Descuidar los procesos externos del Municipio con el fin de favorecer intereses privados	Posible	ACCION CORRECTIVA	Evitar el riesgo					

Tabla 7. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

	IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS MITIGACION		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE NOVIEMBRE 30 DE 2014	
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador		
			No. Descripción							AVANCE	OBSERVACION
9	Gestión de Transito	Intereses Individuales económicos.	1 En el grupo de tramites y servicios ofrecer dinero para realizar una actividad dentro de la documentación no acorde con la Ley.	posible	control preventivo	Evitar el riesgo	Realizar capacitaciones del cumplimiento de requisitos . Instalación de cámaras internas que permitan realizar seguimiento a toda la operación	Director de Proyec	Capacitaciones programadas. Cámaras instaladas.	5	Se capacitaron 4 personas en la segunda fase del RUNT maquinaria industrial, no se materializo el riesgo. Como complemento la oficina de control interno disciplinario realizó una capacitación a los agentes de transito .
		Desorganización en la gestión documental.	2 Existan falencias en el suministro de la información o registro en la base datos .	posible	control preventivo	Evitar el riesoo	Realizar registros con imágenes escaneadas . Cumplimiento de las normas de manejo documental.	Director de Proyecto Concesión. Secretaria de Transito	Revisión que existan concordancia con el archivo y lo escaneados. Metros lineales organizados/Total de metros existentes	50%	Se programaron capacitaciones de Tablas de Retención Documental para los funcionarios de la secretaria y de la Concesión.

Tabla 8. Avances con corte a noviembre 2014 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno.

SEGUNDO Y TERCER COMPONENTE
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El componente de Estrategia Anti tramites, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

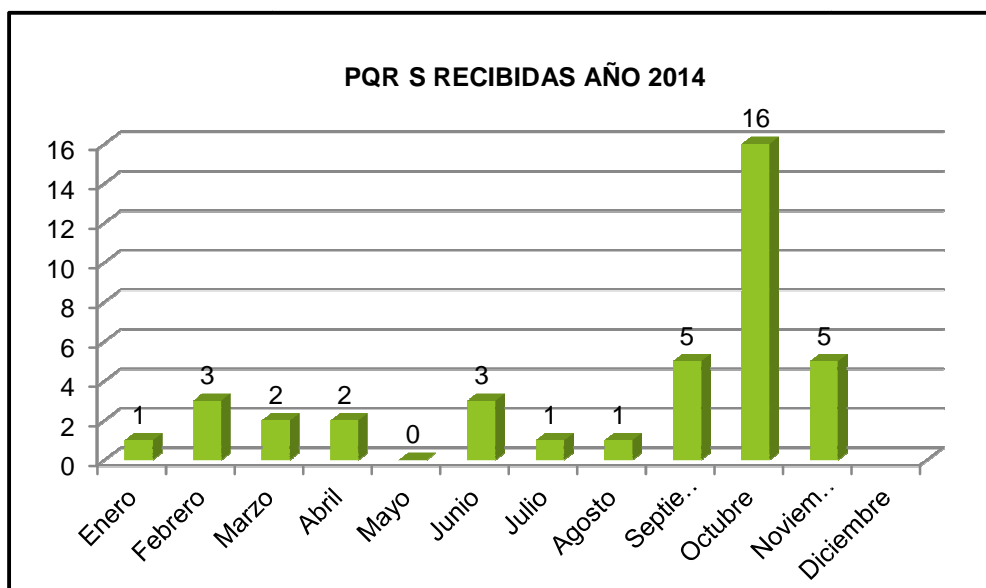
El componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación

En cumplimiento de estos dos componentes, la Secretaría General viene liderado un proceso de diagnóstico sobre la percepción o grado de satisfacción que tiene la ciudadanía frente a los servicios que presta la Administración Municipal. Para ello se realiza una encuesta vía web, cuyos resultados se darán a conocer al interior de la Administración para su respectivo análisis y, realización de acciones correctivas y preventivas por parte de las diferentes dependencias una vez se culmine con este proceso.

MES	Nº de PQR'S RECIBIDAS
Enero	1
Febrero	3
Marzo	2
Abril	2
Mayo	0
Junio	3
Julio	1
Agosto	1
Septiembre	5

Octubre	16
Noviembre	5
Diciembre	
Total	39

Tabla 9. PQR'S recibidas a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

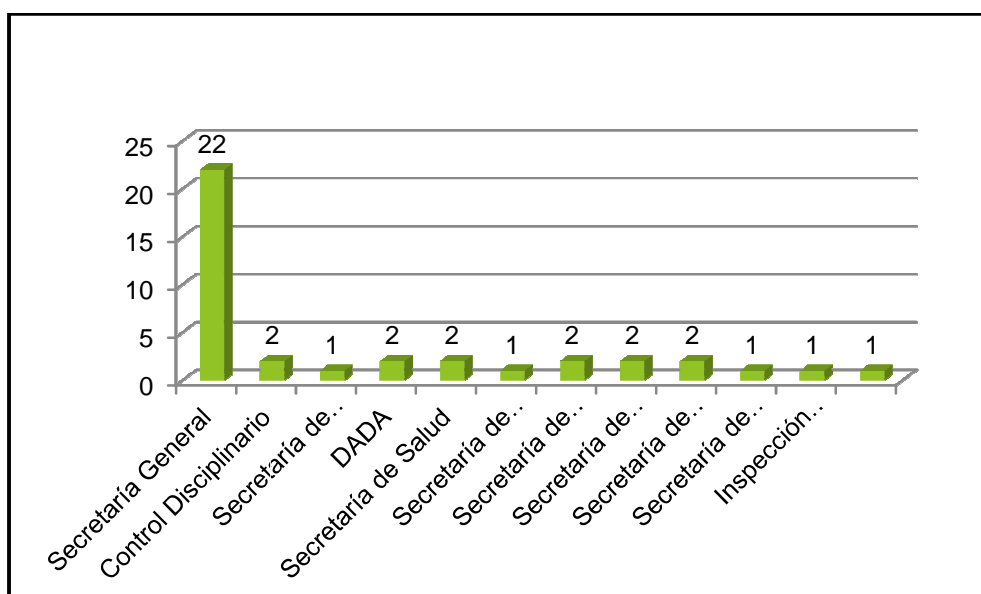


Grafica 1. PQR'S recibidas a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

DEPENDENCIA	Nº de PQR'S RECIBIDAS
Secretaría General	22
Control Disciplinario	2
Secretaría de Gobierno	1
DADA	2
Secretaría de Salud	2
Secretaría de Planeación	1
Secretaría de Transito	2
Secretaría de Hacienda	2
Secretaría de Obras Públicas	2
Secretaría de Desarrollo Social	1

Inspección Urbanística	1
Secretaría de Educación	1
Total	39

Tabla 10. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.



Grafica 2. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

AÑO 2014	Nº DE PQR'S
PQR'S CONTESTADAS	25
PQR'S NO CONTESTADAS	14
TOTAL	39

Tabla 11. PQR'S recibidas por dependencia a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.



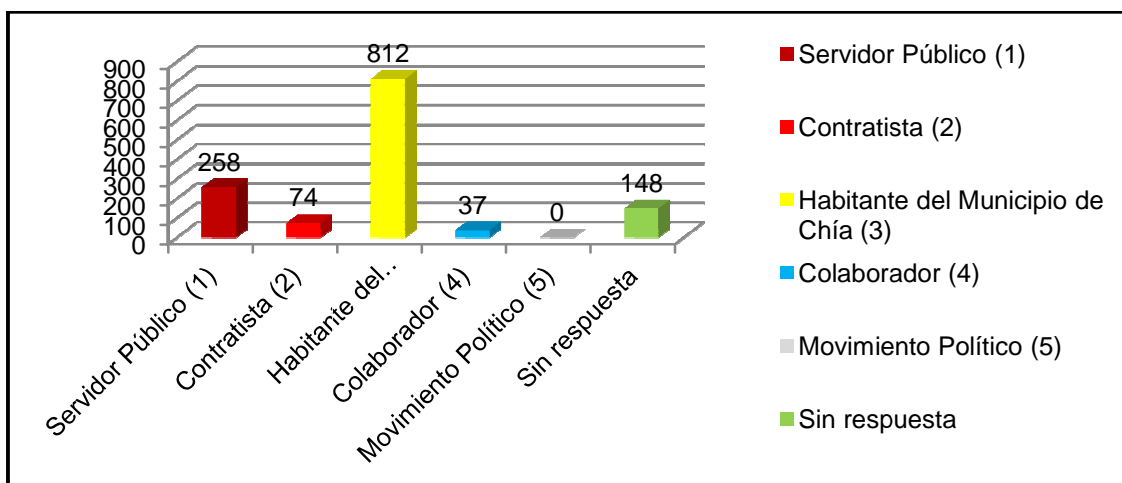
Grafica 3. PQR´S con respuesta y sin respuesta a Diciembre de 2014. Fuente: Secretaria General.

A continuación se presentan una encuesta realizada a la comunidad orientada a establecer la relación entre la Alcaldía y la comunidad.

2. Su relación con la Alcaldía de Chía es:

Opción	Cuenta	Porcentaje
Servidor Público (1)	258	19,44%
Contratista (2)	74	5,56%
Habitante del Municipio de Chía (3)	812	61,11%
Colaborador (4)	37	2,78%
Movimiento Político (5)	0	0,00%
Sin respuesta	148	11,11%
	1329	

Tabla 12. Relación entre la Alcaldía y el Ciudadano. Fuente: Secretaria General.

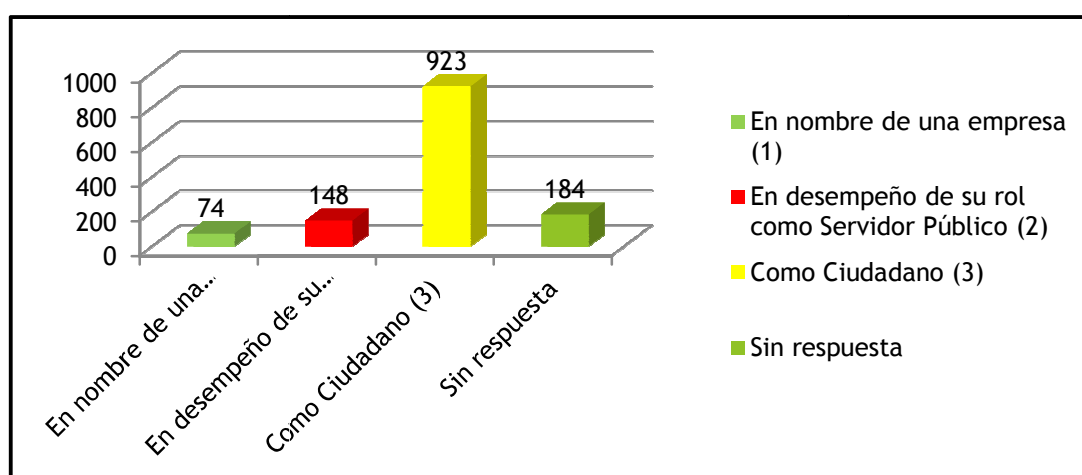


Gráfica 4. Relación entre la Alcaldía y el Ciudadano. Fuente: Secretaría General

3. Cuando solicita un Producto o Servicio de la Alcaldía, en cuál de las siguientes condiciones lo hace:

Opción	Cuenta	Porcentaje
En nombre de una empresa (1)	74	5,56%
En desempeño de su rol como Servidor Público (2)	148	11,11%
Como Ciudadano (3)	923	69,44%
Sin respuesta	184	13,89%
	1329	

Tabla 13. Condiciones de uso de los servicios de la Alcaldía. Fuente: Secretaría General.

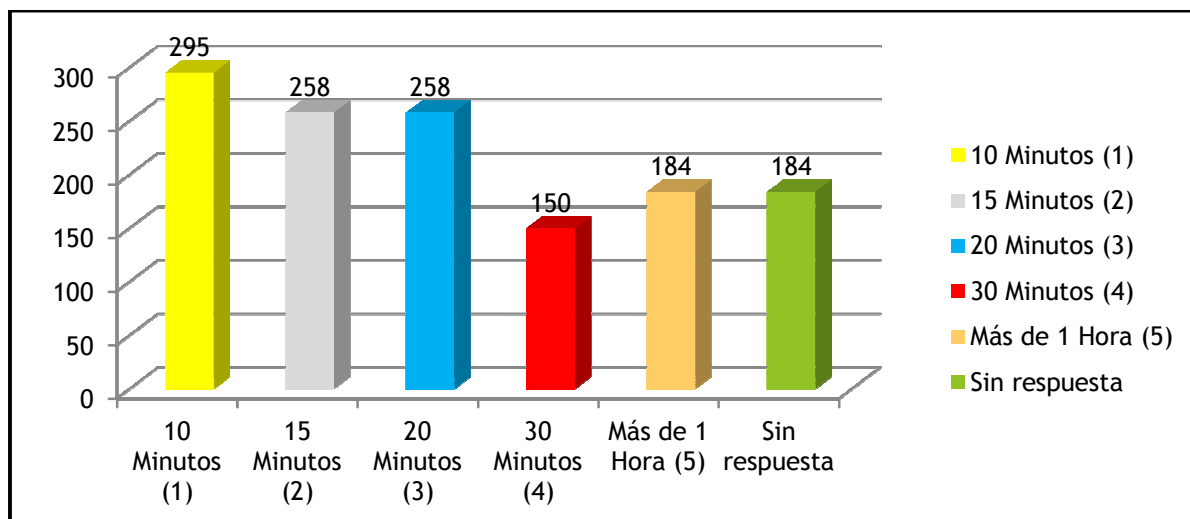


Gráfica 5. Condiciones de uso de los servicios de la Alcaldía. Fuente: Secretaría General.

4. Cuando ha acudido a las instalaciones de la Alcaldía de Chía el tiempo de espera para la atención de su consulta fué:

Opción	Cuenta	Porcentaje
10 Minutos (1)	295	22,22%
15 Minutos (2)	258	19,44%
20 Minutos (3)	258	19,44%
30 Minutos (4)	150	11,11%
Más de 1 Hora (5)	184	13,89%
Sin respuesta	184	13,89%
	1329	

Tabla 14. Tiempo de espera para atención de las consultas. Fuente: Secretaria General.

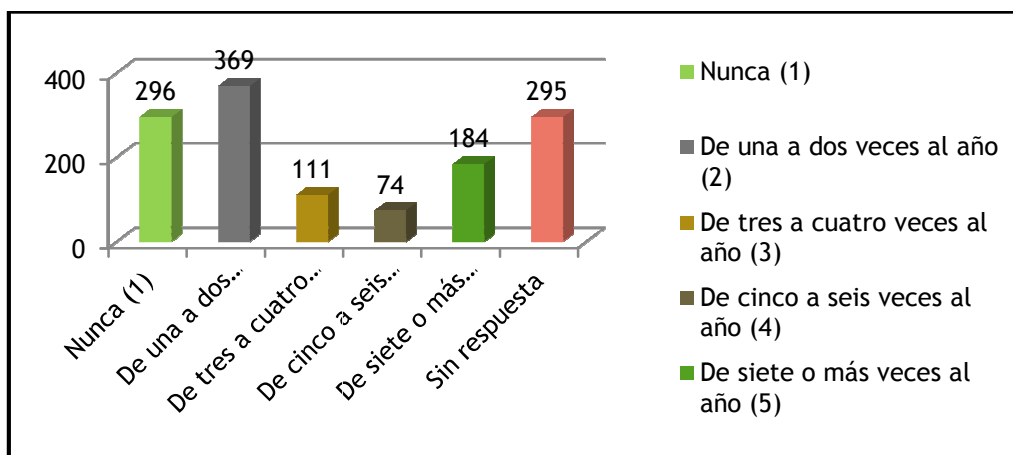


Grafica 6. Tiempo de espera para atención de las consultas. Fuente: Secretaria General.

5.1. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Trámites].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	296	22,22%
De una a dos veces al año (2)	369	27,78%
De tres a cuatro veces al año (3)	111	8,33%
De cinco a seis veces al año (4)	74	5,56%
De siete o más veces al año (5)	184	13,89%
Sin respuesta	295	22,22%
	1329	

Tabla 15. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Trámites]. Fuente: Secretaria General.

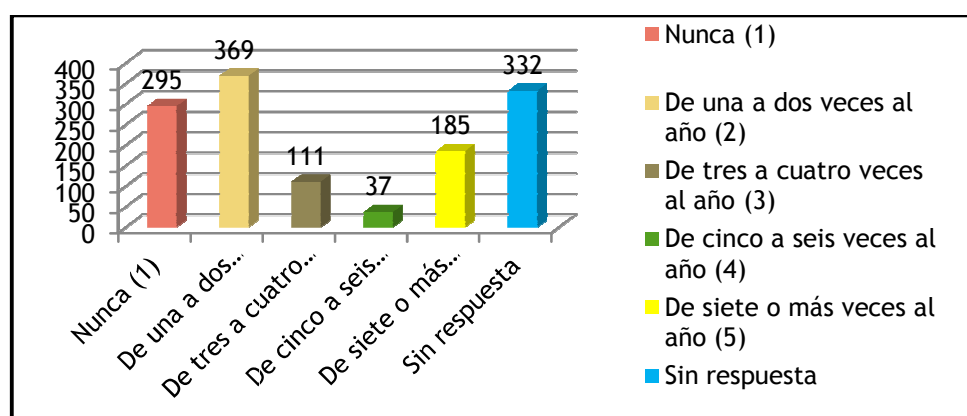


Grafica 7. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. Fuente: Secretaria General.

5.2. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Asistencia a Capacitaciones y Talleres.]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	295	22,22%
De una a dos veces al año (2)	369	27,78%
De tres a cuatro veces al año (3)	111	8,33%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	185	13,89%
Sin respuesta	332	25,00%
	1329	

Tabla 16. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asistencia a Capacitaciones y Talleres.] Fuente: Secretaria General.

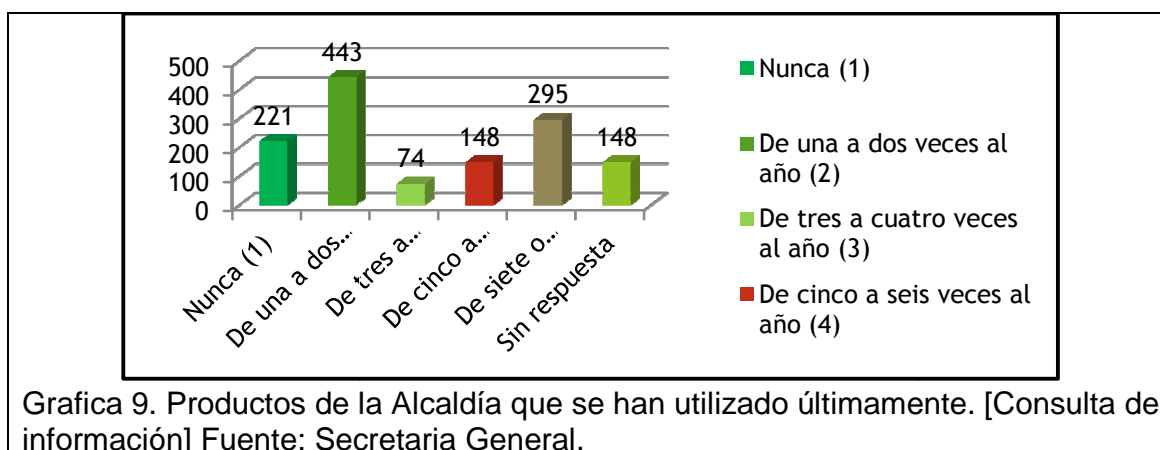


Grafica 8. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asistencia a Capacitaciones y Talleres. Fuente: Secretaria General.

5.3. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Consulta de información]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	221	16,67%
De una a dos veces al año (2)	443	33,33%
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%
De cinco a seis veces al año (4)	148	11,11%
De siete o más veces al año (5)	295	22,22%
Sin respuesta	148	11,11%
	1329	

Tabla 17. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de información] Fuente: Secretaria General.

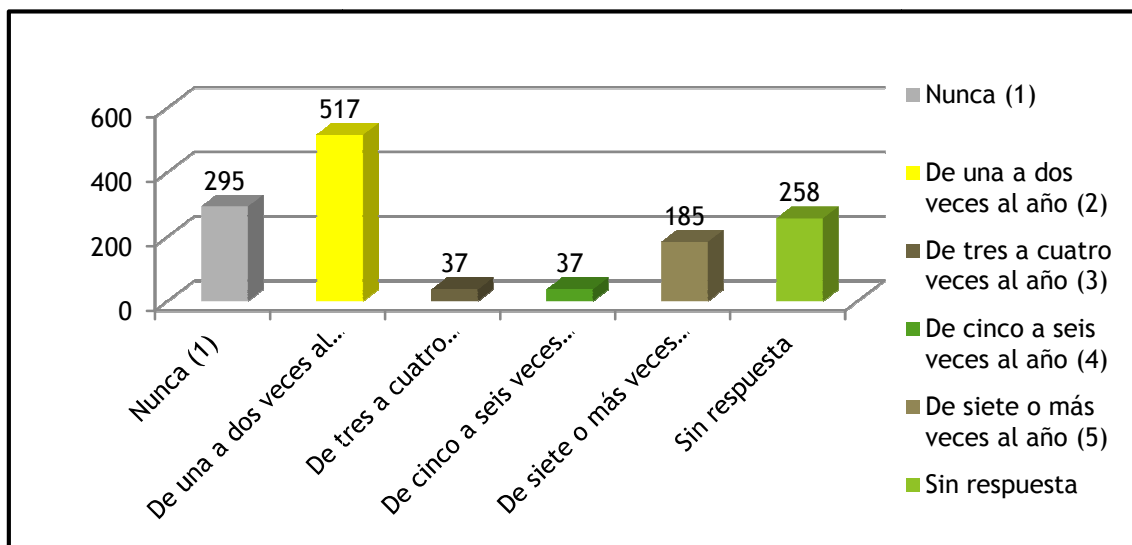


Grafica 9. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de información] Fuente: Secretaria General.

5.4. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Solicitud de documentación].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	295	22,22%
De una a dos veces al año (2)	517	38,89%
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	185	13,89%
Sin respuesta	258	19,44%
	1329	

Tabla 18. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de documentación]. Fuente: Secretaria General.

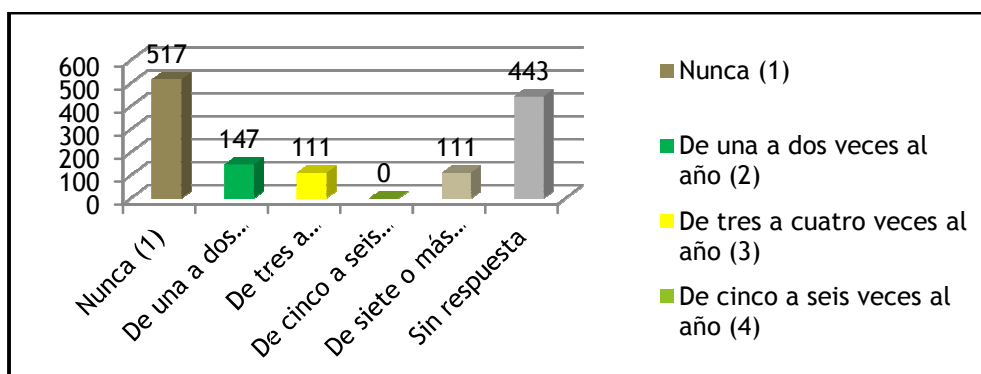


Grafica 10. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de documentación]. Fuente: Secretaria General.

5.5. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Solicitud de Empleo]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	517	38,89%
De una a dos veces al año (2)	147	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	111	8,33%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	

Tabla 19. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de Empleo] Fuente: Secretaria General.

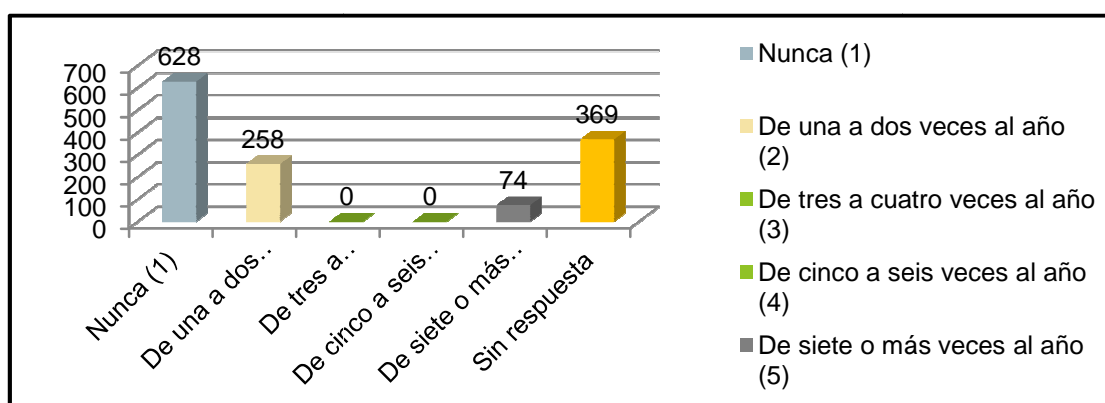


Grafica 11. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Solicitud de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

5.6. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Asesoría presencial, en temas de Hacienda].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	628	47,22%
De una a dos veces al año (2)	258	19,44%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	74	5,56%
Sin respuesta	369	27,78%
	1329	

Tabla 20. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

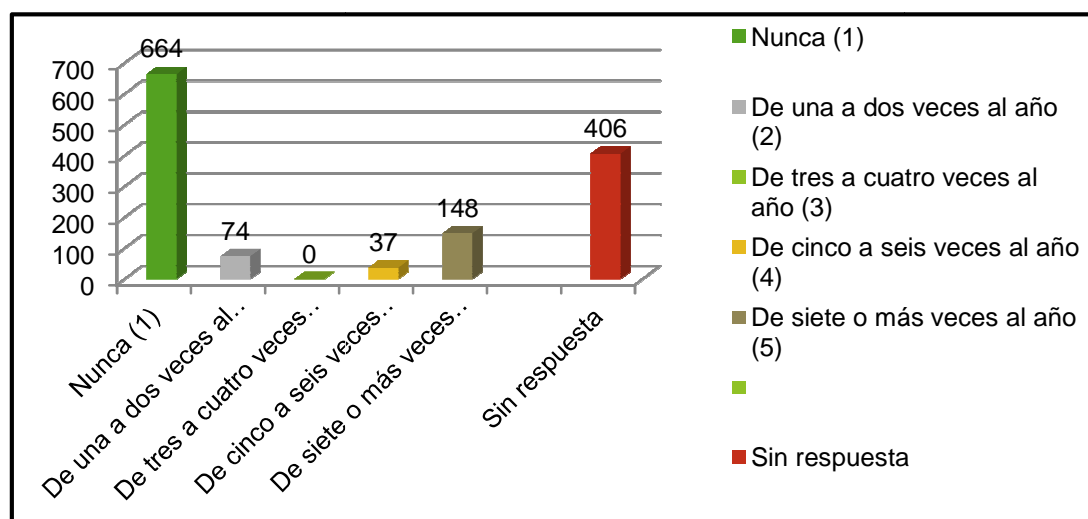


Grafica 12. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

5.7. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Control Interno]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	664	50,00%
De una a dos veces al año (2)	74	5,56%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 21. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Control Interno]. Fuente: Secretaria General.

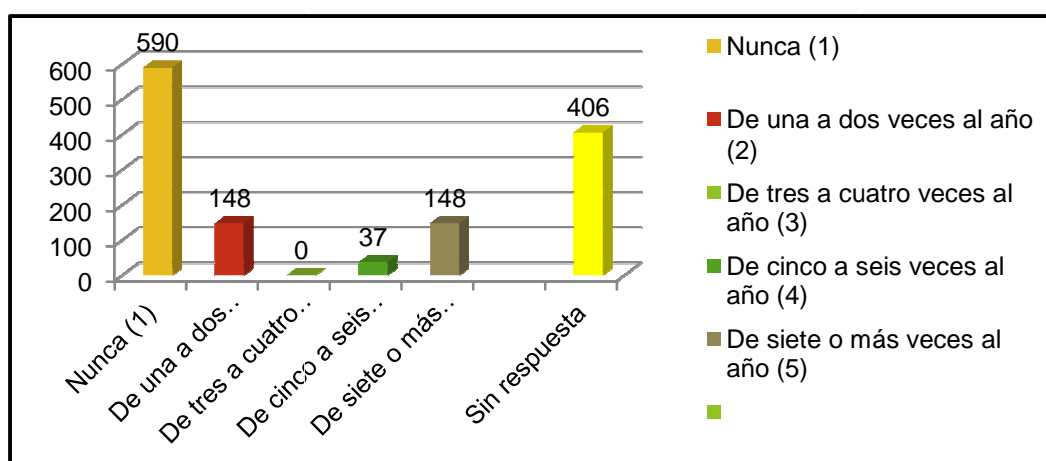


Grafica 13. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Control Interno]. Fuente: Secretaria General.

5.8. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Gestión de la Calidad].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	590	44,44%
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 22. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente: [Gestión de la Calidad]. Fuente: Secretaria General.

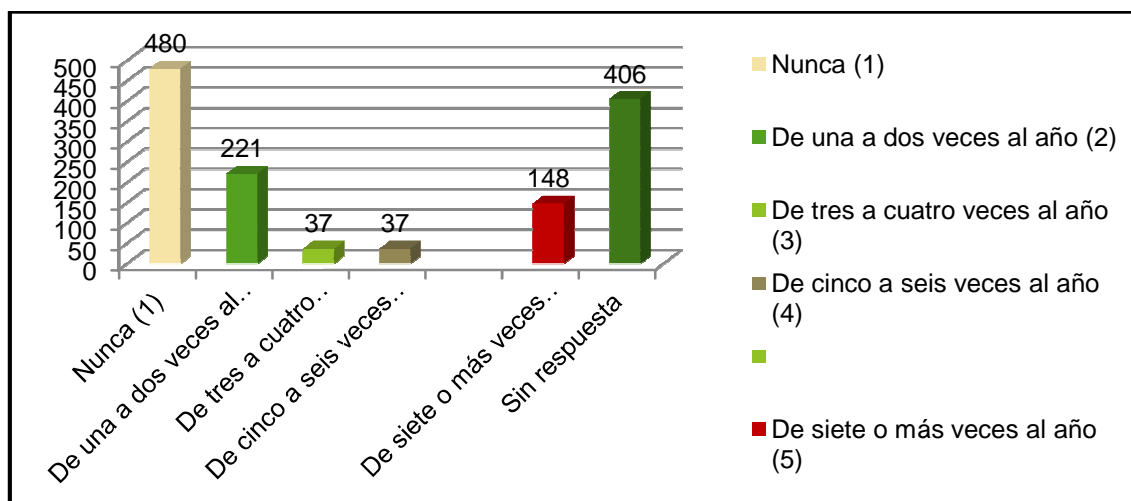


Grafica 14. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Gestión de la Calidad].

5.9. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Racionalización de Trámites]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	480	36,11%
De una a dos veces al año (2)	221	16,67%
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 23. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Racionalización de Trámites]. Fuente: Secretaria General.

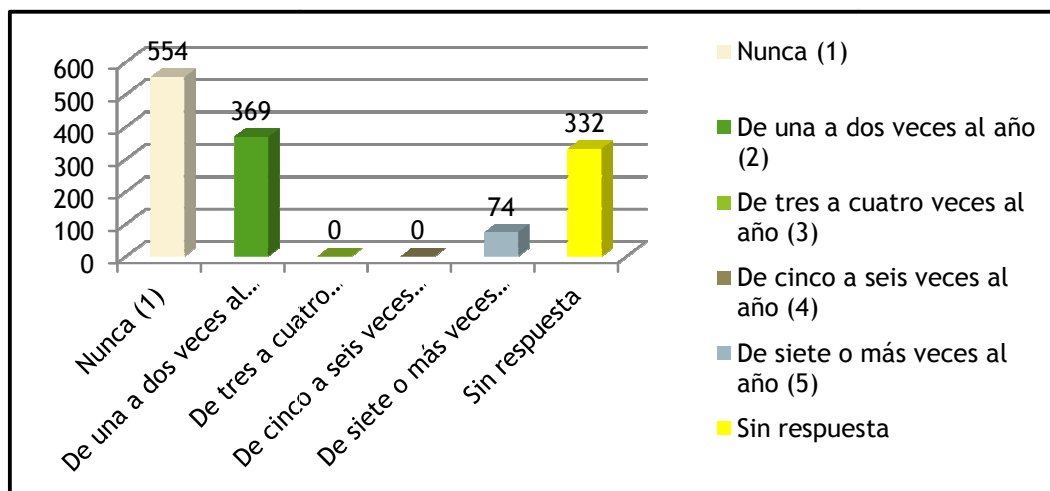


Grafica 15. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Racionalización de Trámites]. Fuente: Secretaria General.

5.10. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Asesoría presencial, en temas Jurídicos].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	554	41,67%
De una a dos veces al año (2)	369	27,78%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	74	5,56%
Sin respuesta	332	25,00%
	1329	

Tabla 24. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas Jurídicos]. Fuente: Secretaria General.

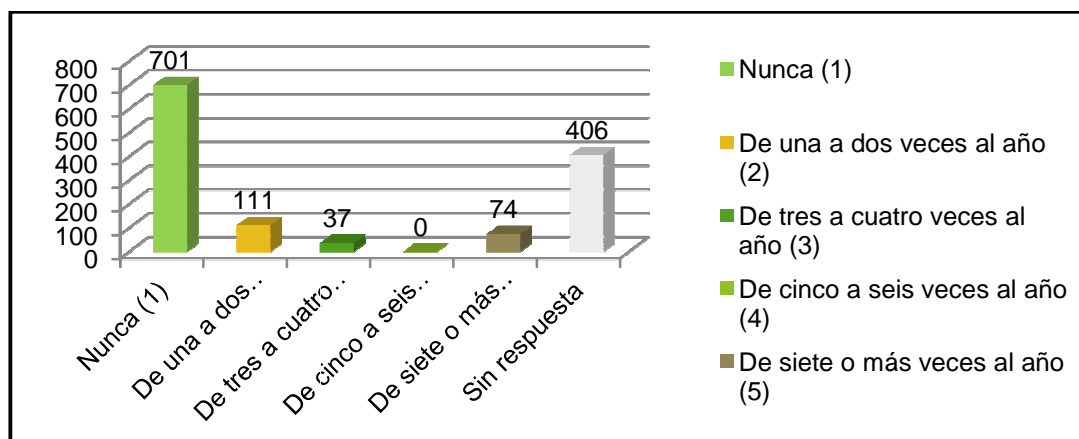


Grafica 16. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en temas Jurídicos]. Fuente: Secretaria General.

5.11. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Asesoría presencial, en disciplinarios].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	701	52,78%
De una a dos veces al año (2)	111	8,33%
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	74	5,56%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 25. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en disciplinarios]. Fuente: Secretaria General.

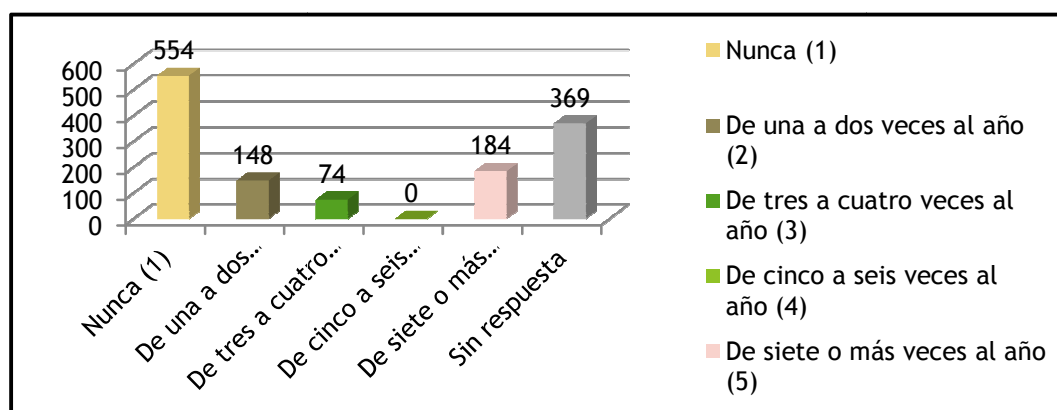


Grafica 17. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Asesoría presencial, en disciplinarios]. Fuente: Secretaria General.

5.12. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Transporte].

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	554	41,67%
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	184	13,89%
Sin respuesta	369	27,78%
	1329	

Tabla 26. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Transporte] Fuente: Secretaria General.

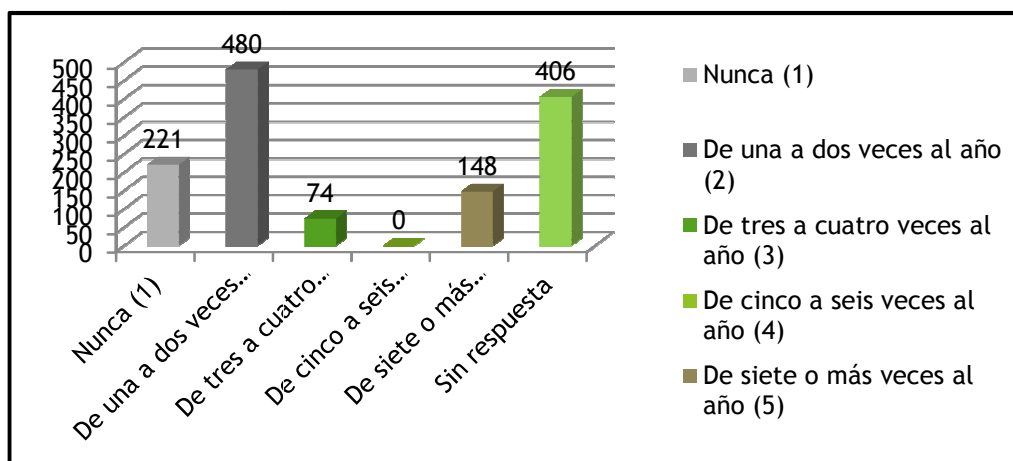


Grafica 18. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Transporte] Fuente: Secretaria General.

5.13. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Educación]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	221	16,67%
De una a dos veces al año (2)	480	36,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 27. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Educación]
Fuente: Secretaria General.

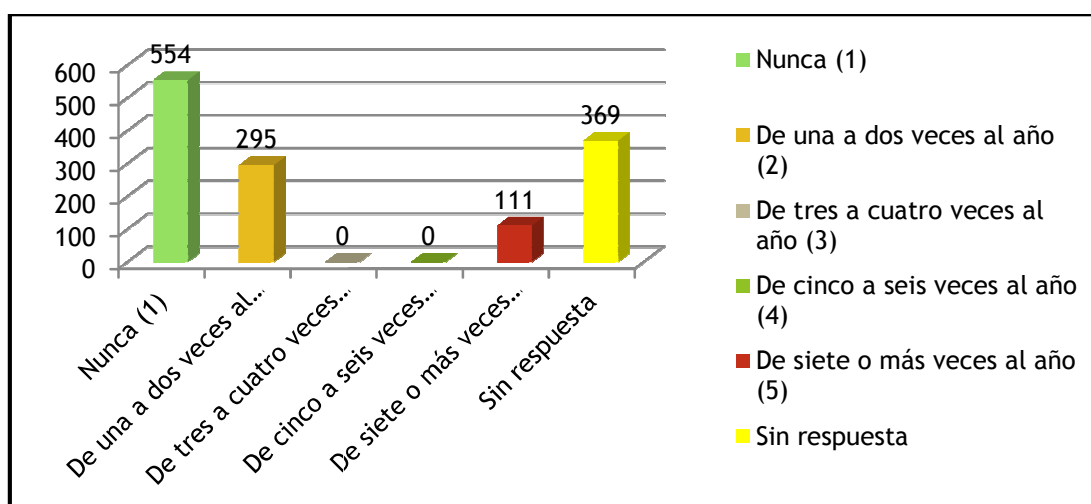


Grafica 19. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Educación]
Fuente: Secretaria General.

5.14. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Presentación de una queja o reclamo]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	554	41,67%
De una a dos veces al año (2)	295	22,22%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	369	27,78%
	1329	

Tabla 28. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Presentación de una queja o reclamo]. Fuente: Secretaria General.



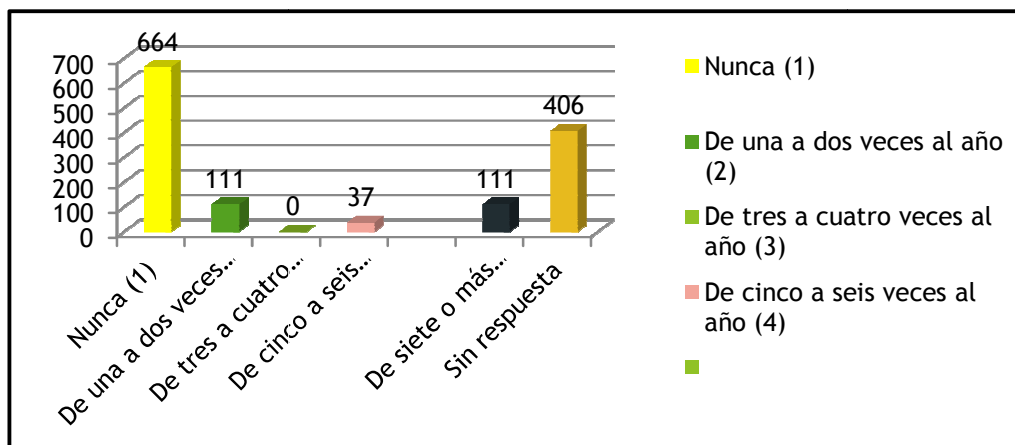
Grafica 21. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Presentación de una queja o reclamo]. Fuente: Secretaria General.

5.15. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	664	50,00%
De una a dos veces al año (2)	111	8,33%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%

De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	

Tabla 29. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.] Fuente: Secretaria General.

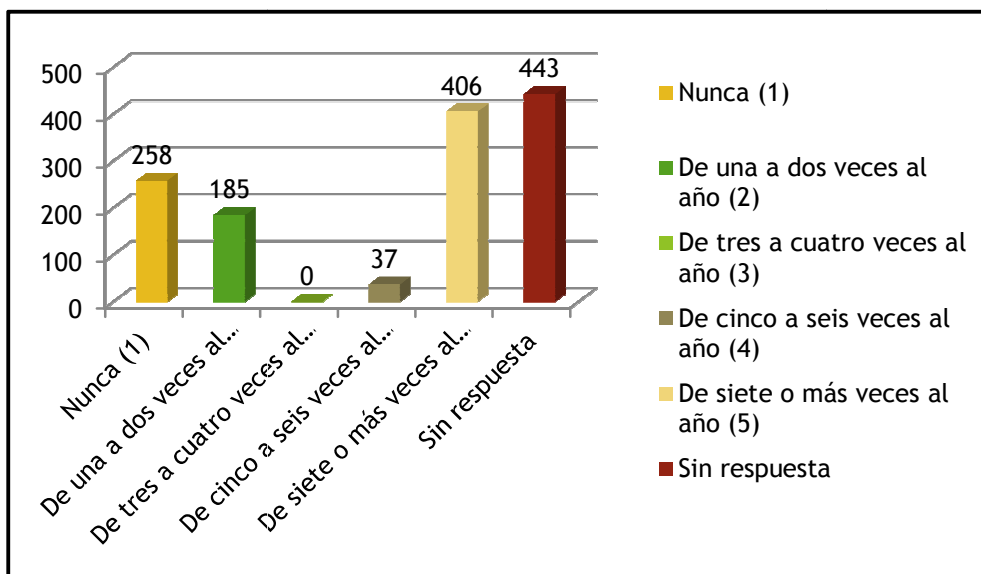


Grafica 22. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.] Fuente: Secretaria General.

5.16. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Consulta de la Página Web]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	258	19,44%
De una a dos veces al año (2)	185	13,89%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	406	30,56%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	

Tabla 30. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de la Página Web]. Fuente: Secretaria General.

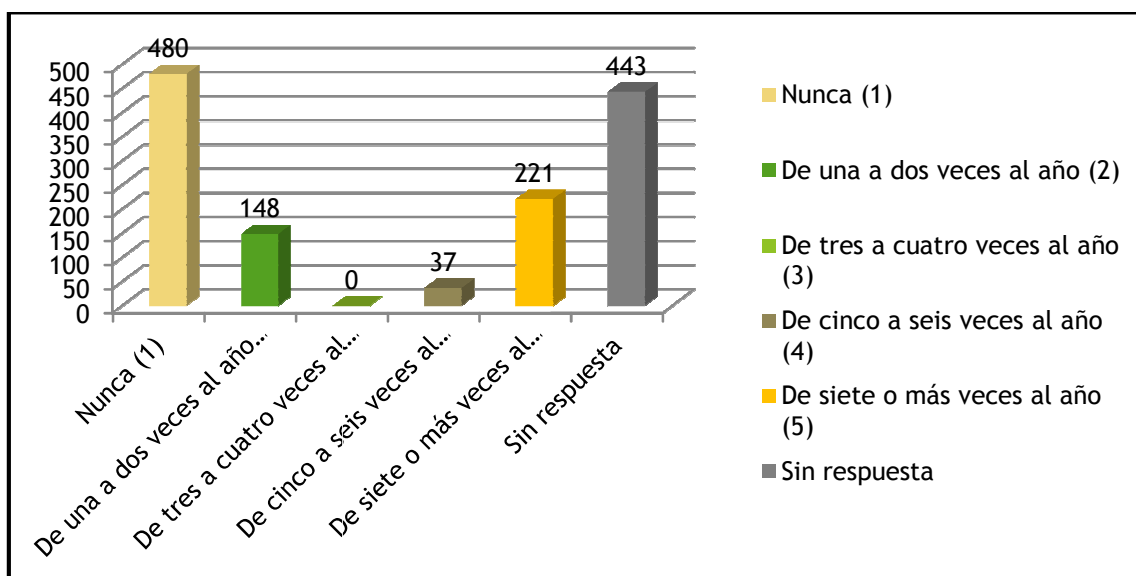


Grafica 23. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta de la Página Web]. Fuente: Secretaria General.

5.17. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza: [Consulta en correo institucional]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	480	36,11%
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	221	16,67%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	

Tabla 31. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta en correo institucional]. Fuente: Secretaria General.

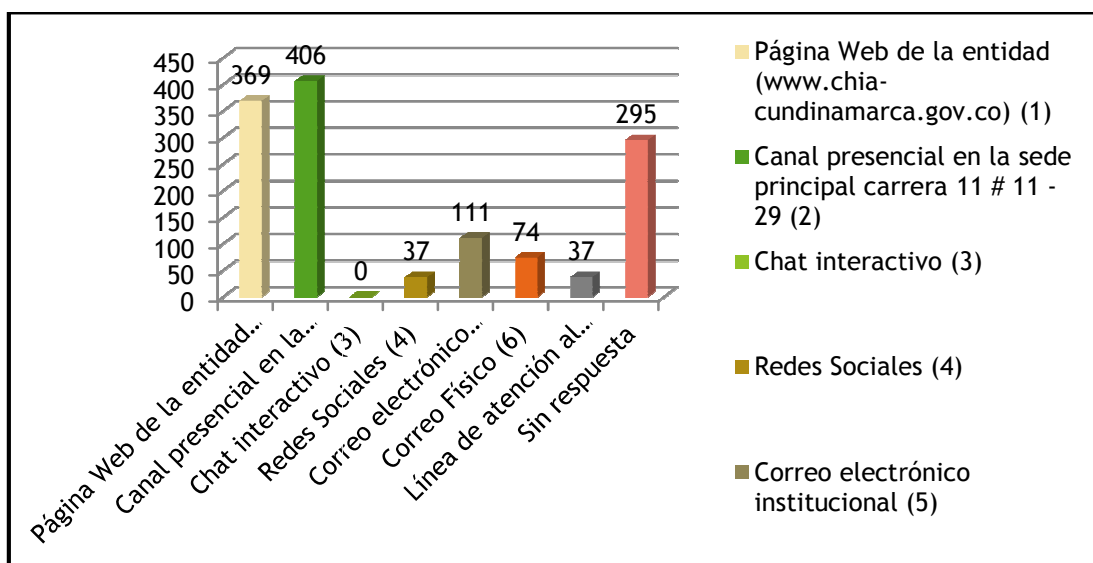


Grafica 24. Productos de la Alcaldía que se han utilizado últimamente. [Consulta en correo institucional]. Fuente: Secretaria General.

6. Efectividad de los canales de atención ¿Cuándo ha requerido acudir a la Alcaldía de Chía para acceder a un Servicio (s) o Producto (s) qué canal de atención utiliza con mayor frecuencia?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Página Web de la entidad (www.chia-cundinamarca.gov.co) (1)	369	27,78%
Canal presencial en la sede principal carrera 11 # 11 - 29 (2)	406	30,56%
Chat interactivo (3)	0	0,00%
Redes Sociales (4)	37	2,78%
Correo electrónico institucional (5)	111	8,33%
Correo Físico (6)	74	5,56%
Línea de atención al cliente (8844444) (7)	37	2,78%
Sin respuesta	295	22,22%
	1329	

Tabla 32. Efectividad de los canales de atención de la Alcaldía de Chía. Fuente: Secretaria General.

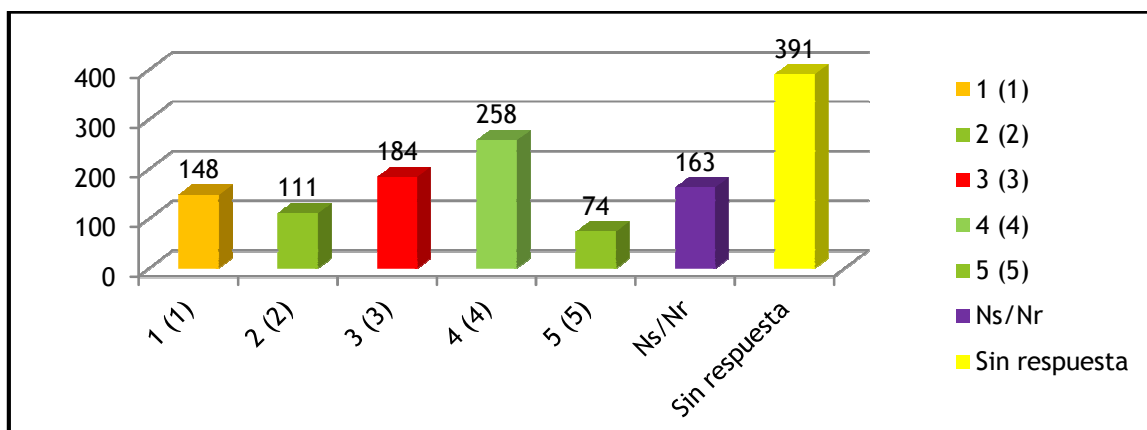


Grafica 25. Efectividad de los canales de atención de la Alcaldía de Chía. Fuente: Secretaria General

7.1. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho) [Información de trámites y servicios].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	148	11,11%
2 (2)	111	8,33%
3 (3)	184	13,89%
4 (4)	258	19,44%
5 (5)	74	5,56%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	163	12,25%
Sin respuesta	391	29,41%
	1329	

Tabla 33. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de trámites y servicios]. Fuente: Secretaria General.

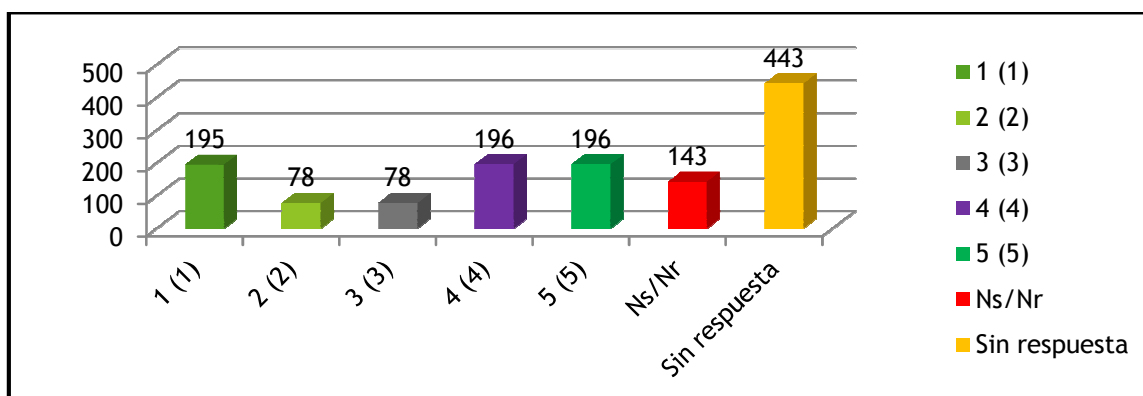


Grafica 26. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de trámites y servicios]. Fuente: Secretaria General.

7.2. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho) [Asistencia a las diferentes sedes].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	195	14,71%
2 (2)	78	5,88%
3 (3)	78	5,88%
4 (4)	196	14,71%
5 (5)	196	14,71%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	143	10,78%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	

Tabla 34. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asistencia a las diferentes sedes]. Fuente: Secretaria General.

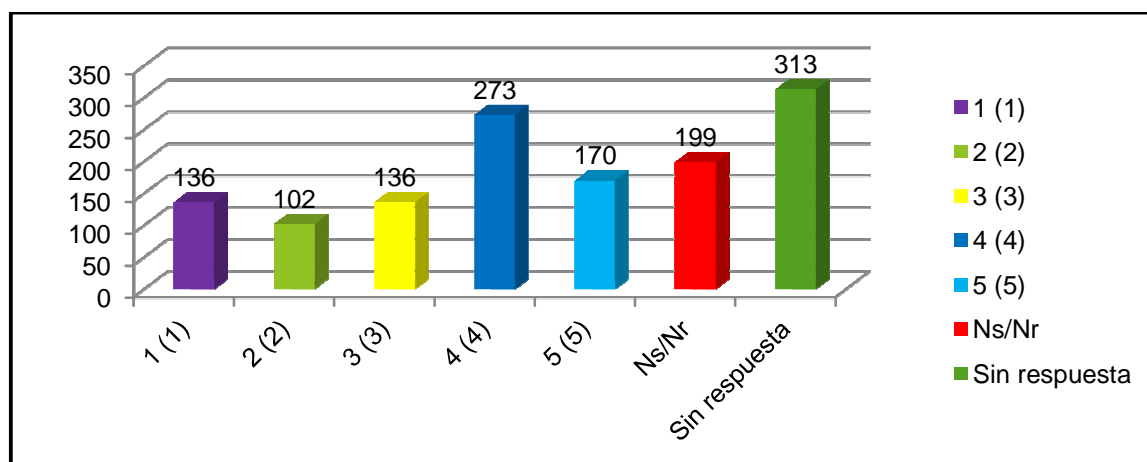


Grafica 27. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asistencia a las diferentes sedes]. Fuente: Secretaria General.

7.3. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Consulta de información]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	136	10,26%
2 (2)	102	7,69%
3 (3)	136	10,26%
4 (4)	273	20,51%
5 (5)	170	12,82%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	199	14,93%
Sin respuesta	313	23,53%
	1329	

Tabla 35. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Consulta de información]. Fuente: Secretaria General.

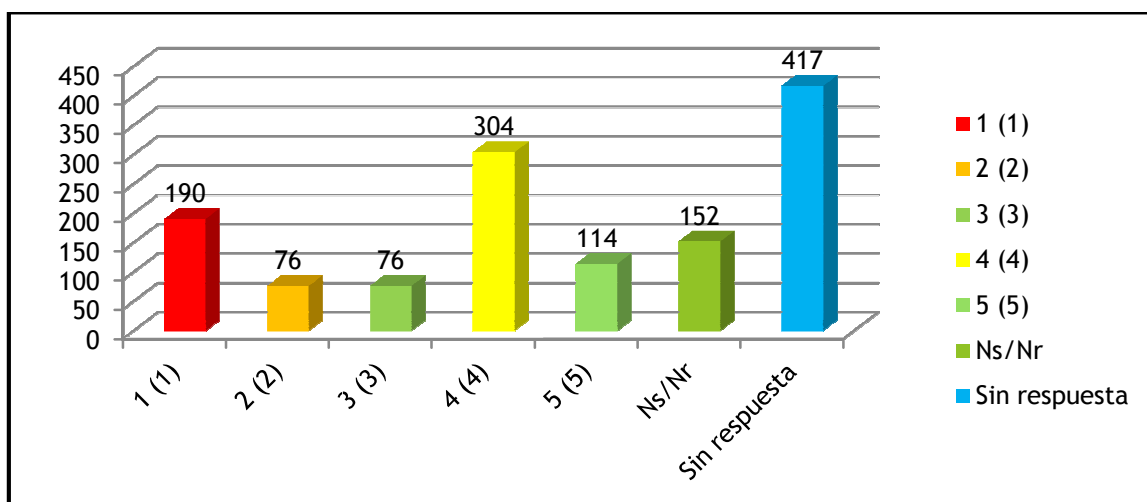


Grafica 28. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Consulta de información]. Fuente: Secretaria General.

7.4. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Información de eventos y actividades].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	190	14,29%
2 (2)	76	5,71%
3 (3)	76	5,71%
4 (4)	304	22,86%
5 (5)	114	8,57%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	152	11,48%
Sin respuesta	417	31,37%
	1329	

Tabla 36. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de eventos y actividades]. Fuente: Secretaria General.

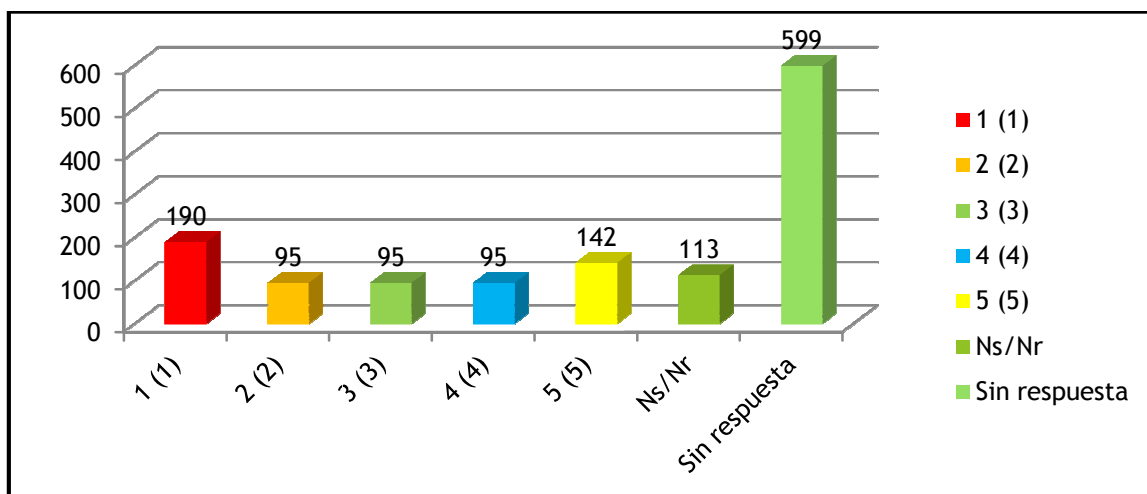


Grafica 29. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Información de eventos y actividades]. Fuente: Secretaria General.

7.5. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho).[Asesoría presencial en temas de Empleo].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	190	14,29%
2 (2)	95	7,14%
3 (3)	95	7,14%
4 (4)	95	7,14%
5 (5)	142	10,71%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	113	8,47%
Sin respuesta	599	45,10%
	1329	

Tabla 37. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos.[Asesoría presencial en temas de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

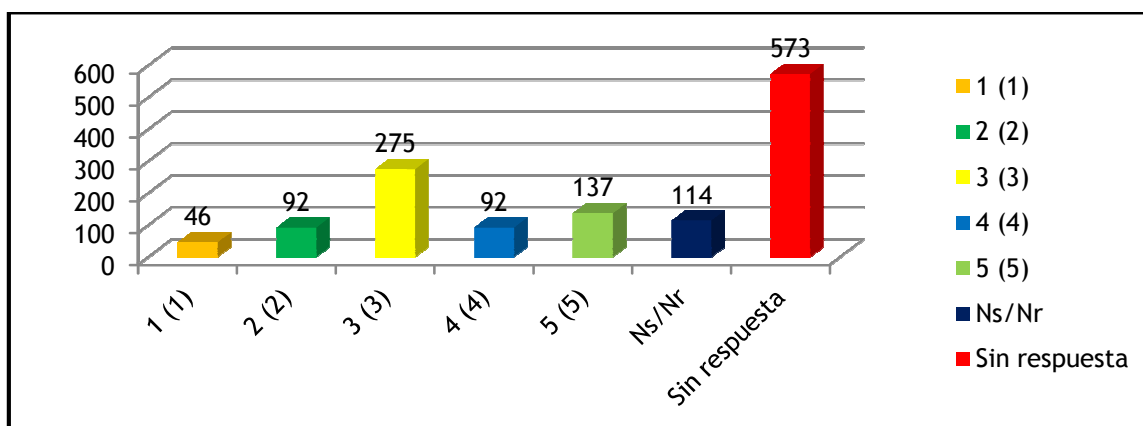


Grafica 30. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos.[Asesoría presencial en temas de Empleo]. Fuente: Secretaria General.

7.6. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	46	3,45%
2 (2)	92	6,90%
3 (3)	275	20,69%
4 (4)	92	6,90%
5 (5)	137	10,34%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	114	8,59%
Sin respuesta	573	43,14%
	1329	

Tabla 38. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

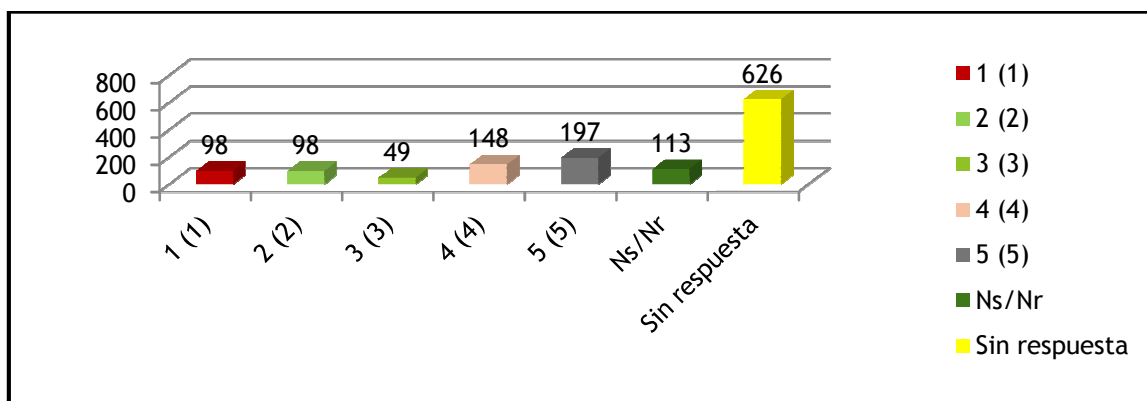


Grafica 31. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Hacienda]. Fuente: Secretaria General.

7.7. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Asesoría presencial, en temas de Control Interno.]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	98	7,41%
2 (2)	98	7,41%
3 (3)	49	3,70%
4 (4)	148	11,11%
5 (5)	197	14,81%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	113	8,50%
Sin respuesta	626	47,06%
	1329	

Tabla 39. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Control Interno.] Fuente: Secretaria General.

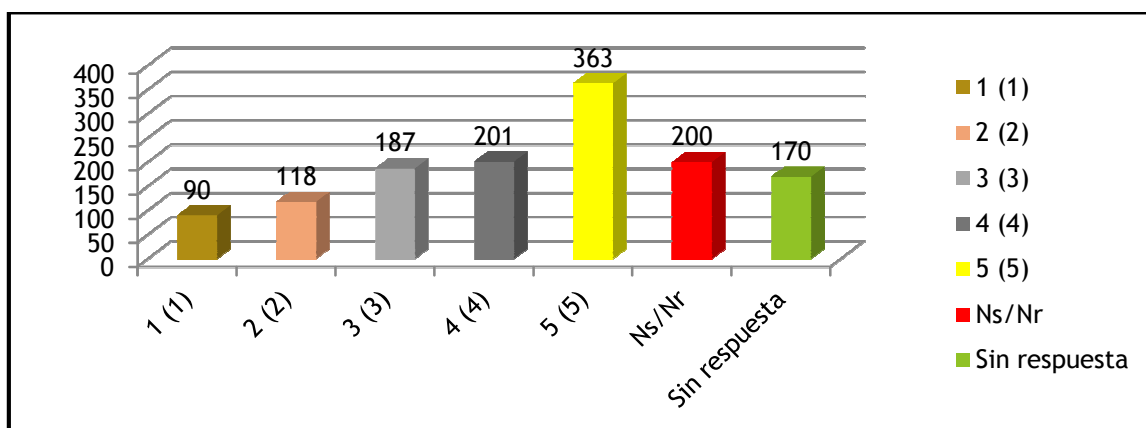


Grafica 32. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Asesoría presencial, en temas de Control Interno.] Fuente: Secretaria General.

7.8. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Temas de Gestión de la Calidad.]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	90	10,71%
2 (2)	118	3,57%
3 (3)	187	0,00%
4 (4)	201	7,14%
5 (5)	363	25,00%
Suma (Opciones)	13	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Ns/Nr	200	8,47%
Sin respuesta	170	45,10%
	1329	

Tabla 40. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Temas de Gestión de la Calidad.] Fuente: Secretaria General.

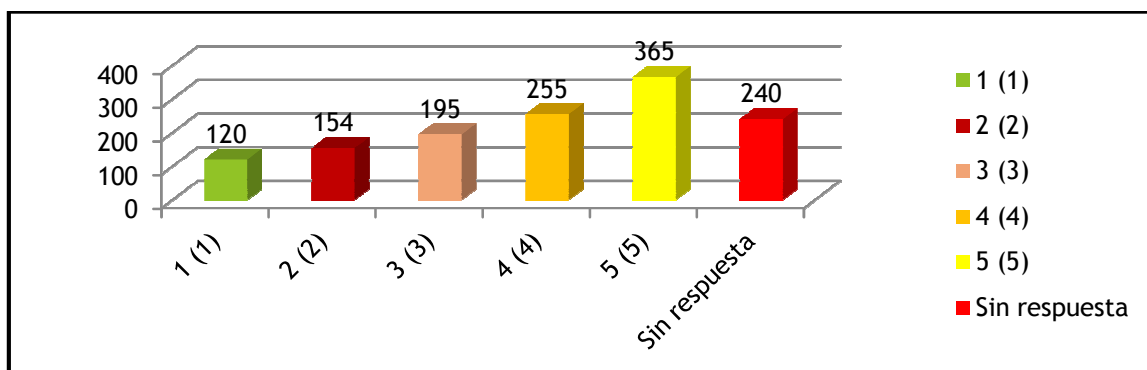


Grafica 33. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Temas de Gestión de la Calidad.] Fuente: Secretaria General.

7.9. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente ¿Qué tan satisfecho se siente usted con los Servicios o Productos a los cuales accedió en la Alcaldía de Chía? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Trámites]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	120	6,45%
2 (2)	154	6,45%
3 (3)	195	3,23%
4 (4)	255	22,58%
5 (5)	365	12,90%
Suma (Opciones)	16	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	240	39,22%
	\$ 1.329	

Tabla 41. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Trámites]. Fuente: Secretaria General.

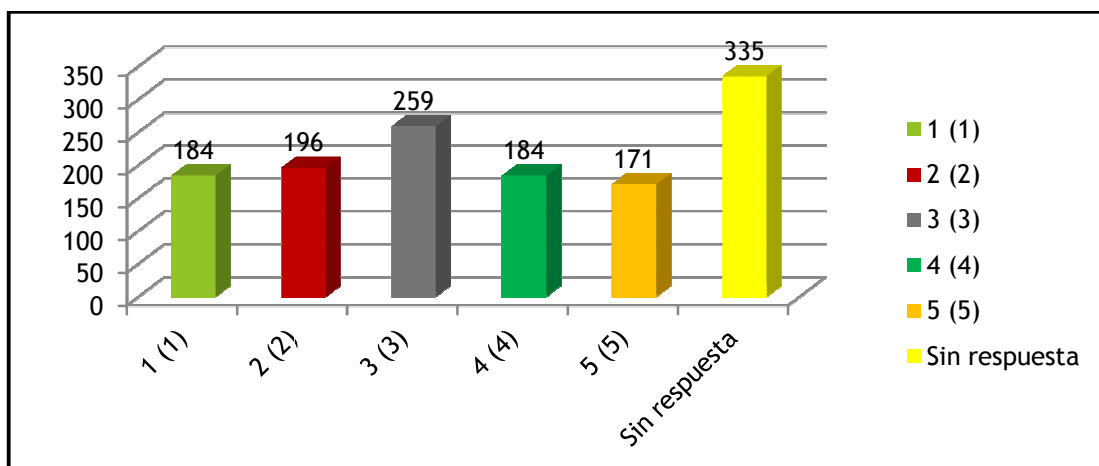


Grafica 34. Percepción de la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos. [Trámites]. Fuente: Secretaria General.

8. Con relación a la función que cumple la Alcaldía de Chía, piense en la atención que recibió como cliente al solicitar un servicio, producto o al realizar una gestión, marque según su opinión así (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Entidad?].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	184	7,50%
2 (2)	196	5,00%
3 (3)	259	22,50%
4 (4)	184	17,50%
5 (5)	171	10,00%
Suma (Opciones)	25	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	335	21,57%
	1329	

Tabla 42. Satisfacción con la entidad. Fuente: Secretaria General.

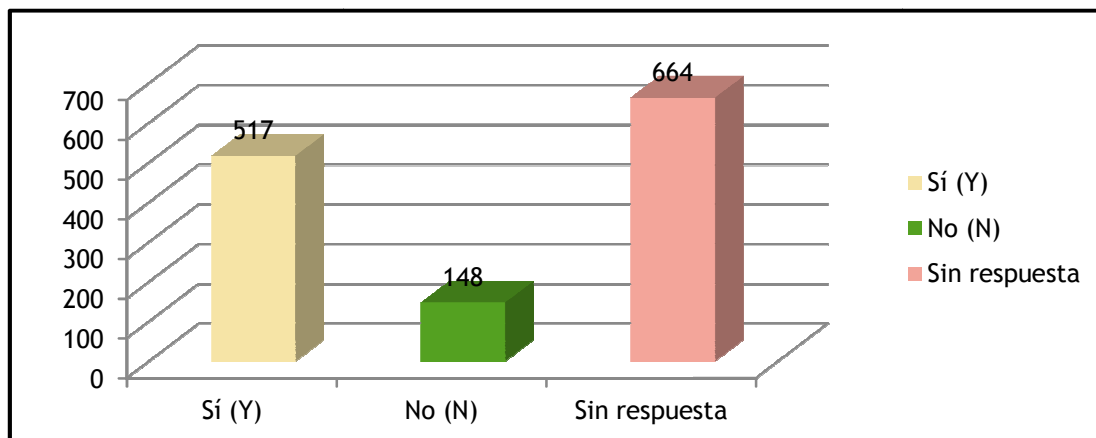


Grafica 35. Satisfacción con la entidad. Fuente: Secretaria General.

9 ¿Los trámites y servicios responden a sus necesidades?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	517	38,89%
No (N)	148	11,11%
Sin respuesta	664	50,00%
	1329	

Tabla 43. Respuesta a las necesidades según trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

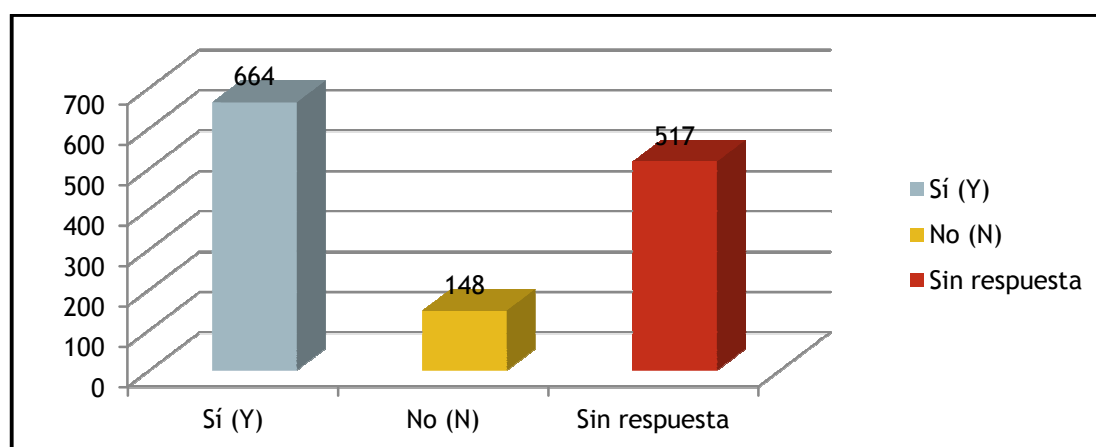


Grafica 36. Respuesta a las necesidades según trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

10. ¿Los contenidos de la pagina WEB (www.chia-cundinamarca.gov.co) tienen un lenguaje claro y sencillo?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	664	50,00%
No (N)	148	11,11%
Sin respuesta	517	38,89%
	1329	

Tabla 44. Contenidos de la página WEB. Fuente: Secretaria General.

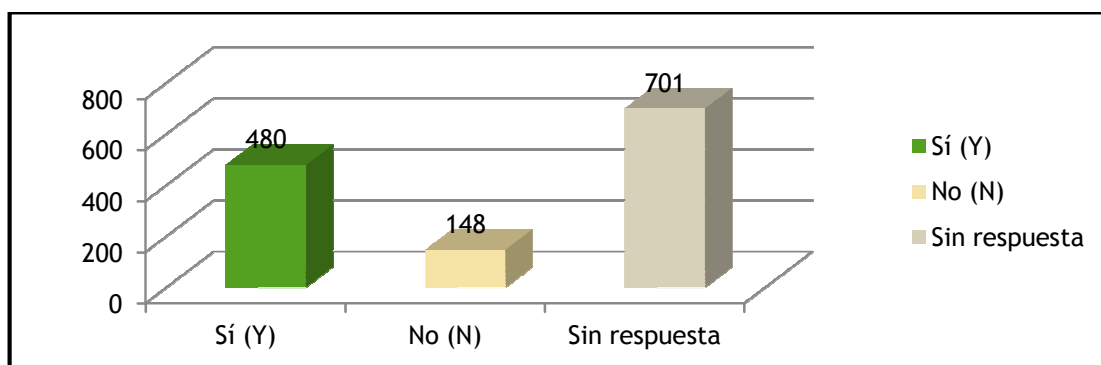


Grafica 37. Contenidos de la página WEB. Fuente: Secretaria General. Fuente: Secretaria General.

11. ¿La información que se encuentra en las diferentes sedes y dependencias es fácil de aplicar?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	480	36,11%
No (N)	148	11,11%
Sin respuesta	701	52,78%
	1329	

Tabla 45. Aplicación de la información que se encuentra en las diferentes sedes y dependencias. Fuente: Secretaria General.

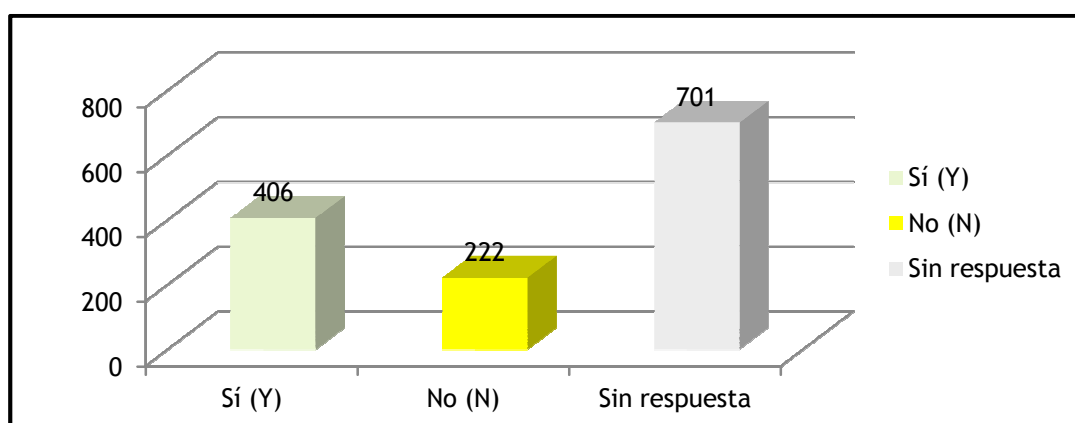


Grafica 38. Aplicación de la información que se encuentra en las diferentes sedes y dependencias. Fuente: Secretaria General.

12. ¿Ha solicitado algún requerimiento referente a trámites y servicios? Si su respuesta es No, por favor pase a la pregunta 14.

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	406	30,56%
No (N)	222	16,67%
Sin respuesta	701	52,78%
	1329	

Tabla 46. Requerimientos referentes a trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.



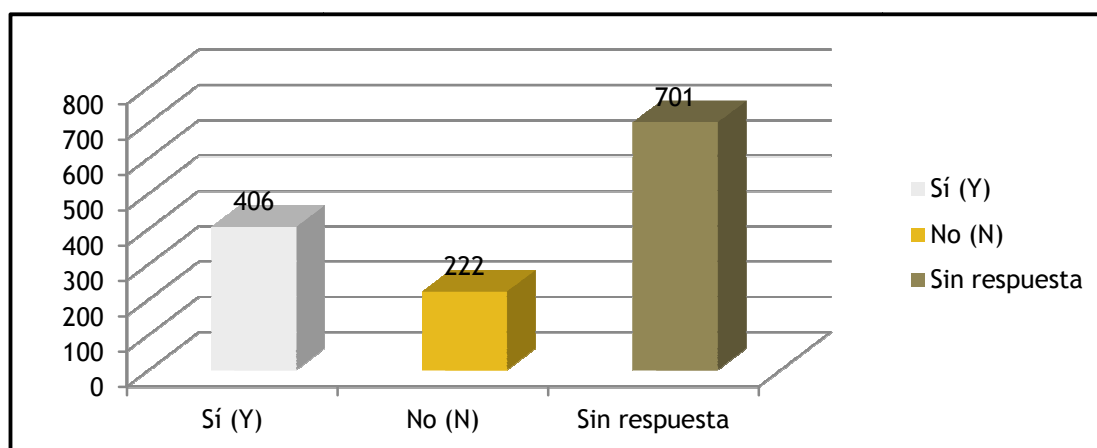
Grafica 39. Requerimientos referentes a trámites y servicios. Fuente: Secretaria General.

13. ¿Recibió respuesta a su requerimiento dentro de los tiempos establecidos?

Opción	Cuenta	Porcentaje
--------	--------	------------

Sí (Y)	406	30,56%
No (N)	222	16,67%
Sin respuesta	701	52,78%
	1329	

Tabla 47. Respuesta a los requerimientos. Fuente: Secretaría General.

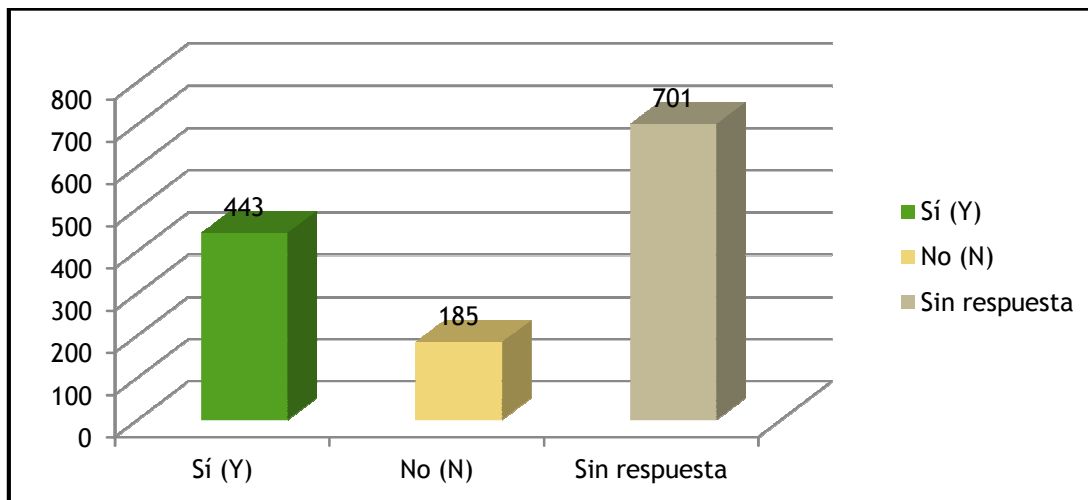


Gráfica 40. Respuesta a los requerimientos. Fuente: Secretaría General.

14. ¿Qué tan satisfecho se siente frente a la transparencia que le brinda la Alcaldía relacionado con la información sobre su trámite y servicios?

Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	443	33,33%
No (N)	185	13,89%
Sin respuesta	701	52,78%
	1329	

Tabla 48. Satisfacción frente a la transparencia. Fuente: Secretaría General.

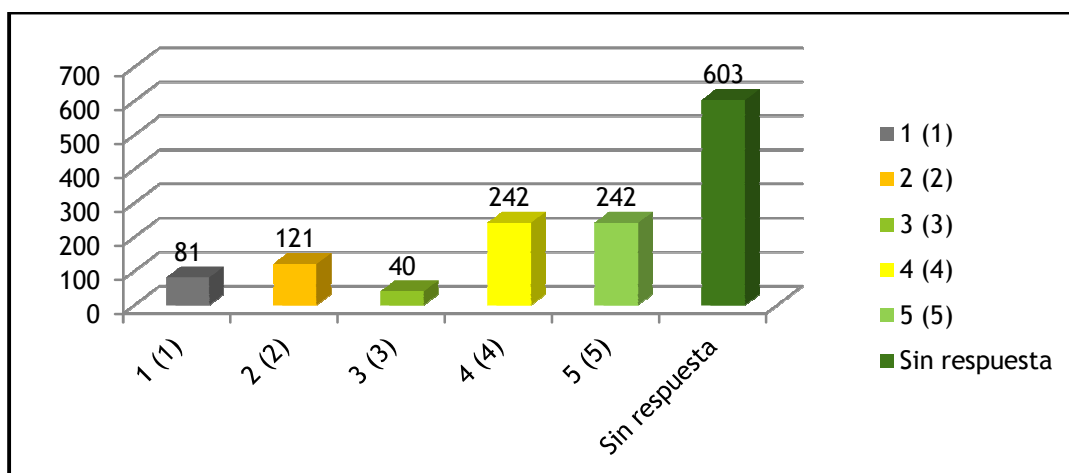


Grafica 41. Satisfacción frente a la transparencia. Fuente: Secretaria General.

15. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho). [Información general de la Entidad].

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	81	6,06%
2 (2)	121	9,09%
3 (3)	40	3,03%
4 (4)	242	18,18%
5 (5)	242	18,18%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Sin respuesta	603	35,29%
	1329	

Tabla 49. Satisfacción con la información Publicada. [Información general de la Entidad].



Grafica 42. Satisfacción con la información Publicada. [Información general de la Entidad].

CUARTO COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS.

La metodología - Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano define el componente de rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.

A continuación; se presentan las estrategias de Rendición de cuentas que ha realizado la Administración Municipal durante la vigencia 2014:

Informe -Evento de Rendición de Cuentas 2013 realizado el 15 de Diciembre de 2014

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, el pasado 15 de diciembre el Señor Alcalde Guillermo Varela Romero presentó a la comunidad el informe de la gestión municipal de la vigencia 2013, resaltando los avances del Plan de Desarrollo “Chía, Territorio Inteligente e Innovador” y los principales logros obtenidos con su implementación. De igual manera expuso la información presupuestal, tema de gran interés para la ciudadanía.

Este evento se realizó en el Auditorio del Colegio Laura Vicuña desde las 8 am. y además contó con proyección simultánea a través de otros medios de comunicación del municipio como el canal de televisión Litechía (Canal 8), la emisora Luna Estéreo (106.4 FM) y página Web de la Alcaldía www.chia-cundinamarca.gov.co



Ilustración 2. Convocatoria Rendición Cuentas 2013. Fuente: Oficina Asesora de Prensa

Teniendo en cuenta que la Rendición de Cuentas no se limita únicamente a una jornada de información, sino que es un proceso permanente donde la Administración Municipal informa a la comunidad sobre sus acciones, inversión y resultados obtenidos, es necesario resaltar que a través de los medios institucionales tanto el Alcalde Municipal como sus Secretarios constantemente han presentado la información pertinente, garantizando de esta manera, las políticas de transparencia y acceso a la información pública

A continuación, se resaltan algunos apartes de la información 2013 presentada por el Señor Alcalde Guillermo Varela Romero:

En el tema de las **Finanzas Públicas** destacó el incremento del presupuesto, pasando de 104.398 millones a 179.581 millones al finalizar la vigencia. Del total del presupuesto, el 62% se destina a los gastos de inversión y el 16% a los gastos de funcionamiento.

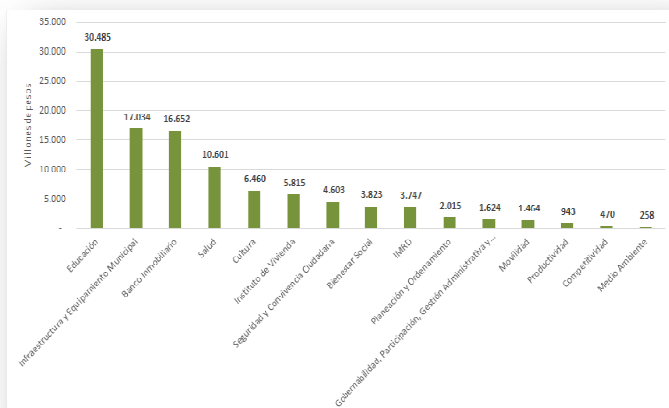


Gráfico 43. Inversión por sectores del PDM. Fuente: Sec-Hacienda

Respecto al año 2012 los gastos de inversión se incrementaron en un 50%, en 2013, es decir, pasó de \$66.956 a \$105.994 millones de pesos, de los cuales la mayor inversión se presenta en el sector Educación, seguida de Infraestructura, Banco inmobiliario y Salud.

De igual manera, en el proceso de contratación se presentó un monto aproximado de \$ 24.095 millones en Contratos con formalidades plenas donde el 35% corresponde a la modalidad licitación; y, en los Convenios con formalidades plenas se destaca el tipo asociación donde el monto fue de \$5.175 millones aproximadamente.

En cuanto a la **Inversión Social**, se presentaron los resultados obtenidos en coberturas, inversión, recursos obtenidos por gestión y en general los logros alcanzados a través de la oferta de servicios a la comunidad, por parte de la Administración Municipal. Del mismo modo, las entidades descentralizadas: Instituto de Recreación y Deporte, Instituto de Vivienda de Interés Social y Banco Inmobiliario rindieron cuentas sobre su gestión 2013.

Ahora bien, dada la importancia de la participación ciudadana en el evento de Redición de Cuentas 2013, se retoma la información de la página Web que tuvo 1.962 visitantes (887 clientes y 1057 visitas) con 160.103 accesos.

Estadísticas diarias de Diciembre 2014												
Día	Accesos		Archivos		Páginas		Visitas		Clientes		KBytes	
1	104653	8.72%	91124	8.32%	4303	7.89%	1168	7.18%	913	11.90%	23681561	9.05%
2	98669	8.22%	86578	7.91%	4371	8.02%	1098	6.75%	867	11.30%	23550652	9.00%
3	84186	7.01%	75803	6.92%	3776	6.93%	1084	6.67%	822	10.71%	20843777	7.96%
4	79415	6.62%	72095	6.58%	3621	6.64%	1109	6.82%	787	10.25%	19431474	7.42%
5	84167	7.01%	75997	6.94%	4227	7.75%	1179	7.25%	843	10.98%	20320110	7.76%
6	43058	3.59%	40897	3.73%	1984	3.64%	880	5.41%	672	8.76%	10661696	4.07%
7	33938	2.83%	32865	3.00%	1591	2.92%	752	4.63%	500	6.51%	8640060	3.30%
8	40655	3.39%	37352	3.41%	2055	3.77%	864	5.31%	624	8.13%	9936234	3.80%
9	100977	8.41%	91140	8.32%	4395	8.06%	1319	8.11%	1108	14.44%	21845817	8.34%
10	82134	6.84%	75004	6.85%	4533	8.32%	1062	6.53%	801	10.44%	20081205	7.67%
11	68251	5.69%	62264	5.69%	3383	6.21%	1025	6.30%	787	10.25%	16443753	6.28%
12	62293	5.19%	56797	5.19%	3027	5.55%	937	5.76%	629	8.20%	15026885	5.74%
13	33598	2.80%	32346	2.95%	2041	3.74%	792	4.87%	471	6.14%	8032468	3.07%
14	42186	3.51%	39568	3.61%	2696	4.95%	793	4.88%	605	7.88%	9532555	3.64%
15	160103	13.34%	149418	13.64%	4660	8.55%	1075	6.61%	887	11.56%	11324634	4.33%
16	76154	6.34%	70225	6.41%	3414	6.26%	1027	6.32%	816	10.63%	20891052	7.98%
17	5962	0.50%	5581	0.51%	436	0.80%	154	0.95%	123	1.60%	1548729	0.59%

Tabla 50. Estadísticas Página Web Alcaldía Chía-Diciembre 2014. Fuente: Oficina Asesora de Prensa.

Al interpretar estas cifras, se encuentra que del total de visitas en el mes de diciembre durante los primeros 17 días, el evento de rendición de cuentas presentó el 8,2%, mientras que los accesos corresponden al 13,3% del total.

De otra parte, las Oficinas de Control Interno de la Administración Municipal y del Instituto Municipal de Recreación y Deporte, estuvieron presentes como garantes del cumplimiento de las normas establecidas.

