



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA



DIRECCIÓN CENTRO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

10/12/2019 12:12:26
p. m.

ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA



Al contestar cite este No.: 20190002345279

Tip. Comunicación: COMUNICACIÓN OFICIAL ENVIADA

Tip. Documento: RESPUESTA

Remitido a: SECRETARÍA GENERAL

Anexos: FOLIOS(5)



Información:
Presente este
documento o llame al
88 44 444

023(20199999935825)

DCAC-387-2019

Chía, Cundinamarca

Doctores

JOSE ANTONIO PARRADO

Coordinador de Empalme

LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO

Alcalde Electo 2020-2023

Email: chiaeducadaculturalysecura@gmail.com

Asunto: Respuesta Solicitud Información

La Dirección de Atención al Ciudadano se permite dar respuesta a la solicitud de información radicada por el coordinador del empalme en 2 folios.

6. Informe de metas del Plan de Desarrollo 2016 – 2019

Esta respuesta corresponde a la pregunta 47.

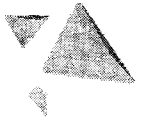
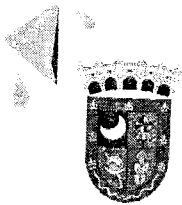
DIMENSION POLITICO INSTITUCIONAL			
SECTOR BUEN GOBIERNO - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
PROGRAMA DESARROLLO INTEGRAL, ÓPTIMO INSTITUCIONAL			
META PRODUCTO 205: DISEÑAR 4 HERRAMIENTAS INFORMATIVAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LEY 1712 DE 2014 - DECRETO 103 DE 2015) DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO (IMPLEMENTAR)	VALOR PROGRAMADO:		1
	UNIDAD DE MEDIDA:		Número
	TIPO DE META:		1
PROYECTO: Fortalecimiento administrativo e institucional orientado al servicio al ciudadano			
COMPONENTE: Fortalecimiento Institucional			
ACTIVIDAD	AVANCE ESPERADO CON LA ACTIVIDAD	FUENTES PRESUPUESTALES	VALOR
COD: 8978 - REALIZAR CAPACITACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CHIA - NIVEL CENTRAL. BMPP 20170663	2	1101 LIBRE ASIGNACION	8.600.000

De las cuatro herramientas planeadas se logró implementar dos, cumpliendo así el 50% de la meta, las herramientas se orientaron al fortalecimiento de la capacidad

Cra. 11 No 11-67 PBX: 884 4444 Ext. 4200 - 4201
atencionalciudadano@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co

Sí...
Marcamos
la DIFERENCIA





institucional (personal de planta) a través de un programa de capacitación; la segunda fue orientada al ciudadano mediante el diseño, elaboración y socialización del manual del ciudadano.

10. Informe de la última auditoria interna hecha por control interno

Se anexa en 2 folios, avance al 22 de julio de 2019 del plan de mejoramiento de acuerdo a la auditoria interna practicada al proceso de gestión de atención al ciudadano.

Es de anotar que de los 6 hallazgos, 5 quedaron al 100% en cumplimiento y 1 se encuentra al 83%.

32. Contrato mensajería 472 de los funcionarios y de la oficina local del contratista

AÑO	NUMERO DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR DEL CONTRATO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	ESTADO DEL CONTRATO
2019	2019-CT-363	SERVICIO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA, A NIVEL URBANO, REGIONAL Y NACIONAL, CON PRUEBA Y/O CERTIFICACION DE ENTREGA	CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 47.869.458	9 MESES (TERMINACIÓN 20 DE DICIEMBRE DE 2019)	FN EJECUCIÓN ASUMIDO POR LA DIRECCIÓN DESDE JUNIO DE 2019

Este contrato se liquida el 20 de Diciembre de 2019. De acuerdo a las directrices del Sr. Alcalde actual y electo se acordó iniciar un nuevo contrato hasta el 20 de Enero de 2020.

35. Software de correspondencia Corrycom, contrato, software, reportes de actualización soporte técnico.

De acuerdo a las funciones asignadas a la Oficina de las TIC, son los responsables de los reportes de actualización y soporte técnico.

36. Sistema PQRS, términos de respuesta



TIPO / AÑO	2016	2017	2018	2019
DERECHOS DE PETICIÓN	1.824	1.988	2.100	2.385
QUEJAS	135	708	417	484
PETICIONES VIRTUALES	11	100	577	460
TOTALES	1.970	2.796	3.094	3.329

TIPO/ AÑO	2016	2017	2018	2019
DERECHOS DE PETICIÓN	90%	90%	89%	68%
QUEJAS	76%	96%	70%	66%
PQRS VIRTUALES	64%	72%	66%	59%

Las estadísticas muestran el comportamiento de las PQRS para las vigencias 2016 a 2019, resaltando que la oportunidad de respuesta en los tiempos establecidos por la Ley 1755 de 2015 para los años 2016 (90%), 2017 (90%), 2018 (89%), por lo cual se recomienda brindar lineamientos institucionales que permita a los servidores públicos conocer los protocolos de la Alcaldía de Chía para atender el tema.

38. Evidencia de garantía de continuidad contrato 472.

Esta respuesta corresponde a la pregunta 32 donde se presenta la respuesta.

39. Indicadores de gestión en metas de radicación

TIPO DE RADICACIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
INTERNA	4.360	5.329	5.074	5.465	6.003	4.601	30.832
EXTERNA	3.008	3.780	3.427	3.456	3.335	3.234	20.240
VENTANILLA VIRTUAL	34	66	36	63	80	37	316
TOTAL	7.402	9.175	8.537	8.984	9.418	7.872	51.388



Teniendo en cuenta la anterior información, a continuación se relaciona el siguiente cuadro generado desde el 01 de junio hasta noviembre de 2019 en el cual se muestra el número de radicaciones desagregado por tipo de radicación

40. Acciones y evidencias de trabajo periódico en el SUI

El trabajo se desarrolló mediante la conformación de grupo de enlaces nombrados por las dependencias quienes fueron capacitados en el Sistema SUI.

DEPENDENCIA	PROCESO	RESPONSABLE	Nombre
Oficina Asesora Jurídica	T	Luz Aurora Espinoza Tovar	Leidy Miled Vega Mojica
Dirección de Sistemas de Información y Estadística	T	Orlando Hernandez Cholo	Tito Enrique Casilimas Diaz
	T		Andrés Mauricio Gonzalez Rojas
Dirección de Ordenamiento Territorial y Plusvalía	T	Hilda Alfonso Parada	Juan David López Castro
Dirección de Urbanismo	T	Hector Orlando Ruiz	Diana Magali Diaz Avila
Dirección de Servicios Administrativos	OPA	Hector Leonardo Campos	Miguel Felipe Barragan Arriero
Dirección Centro de Atención al Ciudadano	OPA	Oscar Javier Rodriguez	Luz Elena Chavez Peña
SECRETARÍA DE GOBIERNO	T	Jose William Arias Garcia	Sandra Viviana González González
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	OPA	Javier Franco Pinzon	
Dirección de Asuntos Etnicos, Raciales, Religiosos y Posconflicto	OPA	Juan Carlos Villamil	Adriana Vasquez Muñoz
Dirección de Derechos y Resolución de Conflictos	T	Magnolia Arias (AF)	Claudia Judith Córdoba Guaba.
Dirección de Rentas	T	Tomas Alirio Tovas Vera	Euclides Gomez Forero
SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL	OPA	Maria Ximena Galvis Ramos	Doris Amparo Amaya Pulido
Dirección de Ciudadanía Juvenil	OPA	Alejandra Garzon Alarcon	Maria Leonor Bossa Urbina
Dirección de Acción Social	OPA	Claudia Patricia Bernal Barrera	Jennyfer Alexandra Parra Mejia
Dirección de Cultura	OPA	Mario Ernesto Delgado Arana	Cindi Yuliet Latorre Bernal
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	T	Luis Fernando Delgado Espitia	Juan Carlos Castro Hernandez
Dirección de Salud Pública	T	Carlos Jose Parra Neira	Jorge Antonio Gómez Tovar
Dirección de Vigilancia y Control	T	Miguel Ignacio Rodriguez	Luis Eduardo Ruiz Torres
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	T	Jaime Sanchez	Juan Carlos Coral Patiño
	T		Ludy Astrid Pinzón Bayona
Dirección de Turismo	OPA	Paola Andrea Muñoz Garcia	Nubia Elena López Tafur
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE	T	Alejandro Jose Garzon B.	Paula Carolina Zuluaga Cataño
SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN COMUNITARIA	T	Jaime Eduardo Muñoz Vera	Carlos Eduardo Guitarrero Bustos

Junto con gestión documental, calidad y atención al ciudadano se inició la revisión de los procesos y procedimientos relacionados con trámites, los cuales deben ser aprobados por el comité institucional de gestión y desempeño con el fin de publicar los trámites.

Se recomienda actualizar y adoptar el manual de procesos y procedimientos para dar cumplimiento al SUII, Según el artículo 2 de la Ley 962 de 2005 1 y del Decreto Ley 019 de 2012.

41. Inventario de la caracterización de trámites y servicios y estado actual en el SUII

Se anexa listado en 5 Folios. Es importante anotar que la caracterización corresponde a los procedimientos y el inventario a los trámites.

42. Informe del último reporte de actualización SUII

The screenshot displays the SUII web application interface. At the top, there is a header with the SUII logo, the text 'El servicio público es de todos', and 'Función Pública'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Administración', 'Proceso Integrado', 'Automatización', 'Autogestión de Recursos Humanos', 'Carteras de Trámites', and 'Módulos'. The main content area is titled 'Inventario de trámites y otros procedimientos administrativos'. It features a sidebar on the left with 'Opciones de menú' including 'Inventarios', 'Procesos de gestión', 'Gestión de inventarios', and 'Gestión de formularios'. The central panel shows a 'Registros para inclusión al inventario de formatos integrados' section with a table of consolidated data:

Estado	Cantidad
En evaluación (SMP)	0
En evaluación satisfactoria	58
Cancelado	1

Below this, there are two sections: 'Inventario de trámites' and 'Inventario de otros procedimientos administrativos'. Both sections show a 'Porcentaje de avance' (85% and 70% respectively) and a table of consolidated data:

Estado	Cantidad
Sin gestión	12
En creación	1
En revisión	0
En corrección	2
En trámite	58
Eliminado	1

The second table also includes 'Sin gestión', 'En creación', 'En revisión', 'En corrección', 'En trámite', and 'Eliminado' with corresponding counts.

Este reporte fue tomado del SUII.

44. Informe de contratos y OPS de la dependencia



ALCALDÍA
MUNICIPAL
DE CHÍA



DIRECCIÓN CENTRO DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO	NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR DEL CONTRATO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	ESTADO DEL CONTRATO
2019	2019-CT-363	SERVICIO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA, A NIVEL URBANO, REGIONAL Y NACIONAL CON PRUEBA Y/O CERTIFICACION DE ENTREGA	CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 47.869.458	9 MESES (TERMINACIÓN 20 DE DICIEMBRE DE 2019)	EN EJECUCIÓN ASUMIDO POR LA DIRECCIÓN DESDE JUNIO DE 2019
2019	2019-CT-165	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA ENTREGA Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA QUE SE PRESENTE EN LA ALCALDÍA DE CHÍA	CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 24.770.940	320 DÍAS (TERMINACIÓN 31 DE DICIEMBRE DE 2019)	EN EJECUCIÓN ASUMIDO POR LA DIRECCIÓN DESDE JUNIO DE 2019

52. Mapa de riesgos de gestión y de corrupción

La Dirección de Atención al Ciudadano no presentó riesgos de corrupción para la vigencia 2019. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se encuentra disponible en el siguiente link:

<https://www.chia-cundinamarca.gov.co/index.php/ley-1712-transparencia/anticorrupcion/anti-corrupcion-2019/plan-anticorrupcion-2019>.

Cordialmente,

MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ REYES
Directora Centro de Atención al Ciudadano

Anexo lo anunciado en 7 folios.



AVANCE AL 22 DE JULIO DE 2017 AL PLAN DE MEJORAMIENTO DE ACUERDO A LA AUDITORIA INTERNA PRACTICADA AL PROCESO DE GESTION DE ATENCION A LA CIUDADANIA

Nº	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	Avance (%)	Avance cumplimiento to del hallazgo	RESPONSABLE (S) DEL SEGUIMIENTO	AVANCE
				PROGRAMADO	REAL					
1	Se revisa y evalúa por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano el número de extensiones que tiene cada línea de atención de la Administración Municipal y se implementa un proceso de actualización de la planta Central	Actualizar el inventario de líneas y extensiones en toda la planta Central	Eliminar o sustituir las líneas que no prestan servicios eficientes al cliente interno o externo	3 meses	3 meses	Líneas en funcionamiento óptimo/Total de líneas existentes	100%	100%	Lider de Proceso y Profesional U	Se envía circular conjunta a todas las oficinas solicitando líneas en servicio para las que no están en servicio suspenderse, seguido TICs en la semana de seguimiento a las líneas como consta en archivo adjunto
2	No se cuenta con un mecanismo para el buen funcionamiento de los buzones de sugerencias instalados en los diferentes edificios de la Administración Municipal, así como tampoco se evidencia un seguimiento a los mismos	Caracterizar el manejo de los buzones de sugerencias	Documentar y estandarizar el procedimiento para el manejo de los buzones de sugerencia	2 meses	2 meses	Total de funcionarios con socialización/Total de funcionarios responsables de atención a la ciudadanía	100%	100%	Profesional U	Se evidencia buen desarrollo del procedimiento a través de los registros relacionados en el mismo
3	No se cuenta contemplado el riesgo de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, contemplados a la Alcaldía de Chila	Incorporar el riesgo dentro de la matriz	Seguimiento al riesgo	15 días para incluir el riesgo	15 días para incluir el riesgo	No de PQRs con respuesta/No total de PQRs	100%	100%	Profesional U	Se agrega a la matriz de riesgos de la oficina y corresponde a corrupción

(2)

No	DESCRIPCION DEL HALLAZGO	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCION		INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	Avance (%)	Avance cumplimiento de hallazgo	RESPONSABLE (S) DEL SEGUIMIENTO	AVANCE
				Programado	Real					
1	Se evidencia que los actos administrativos tramitados no se encuentran actualizados de acuerdo a la normatividad vigente. Ejemplo: la Resolución Municipal No. 523 de año 2012, se refirió a la estructura actual de la Oficina Centro de Atención al Ciudadano y a la normatividad vigente nacional referente al tratamiento de las PQRPS.		Enviar a la Secretaría General para revisión y aprobación Trasladar a la Oficina de Asesoría Jurídica para la verificación del acto administrativo	3 meses	3 meses	No de Actos Administrativos actualizados/ el total de actos administrativos	100%	100%	Luz de Proceso y Profesional U	Se proyecto el acto administrativo de acuerdo a evidencia adjunta
2	No se da cumplimiento a la ley 594 de 2000 en cuanto a establecer las reglas y principios archivísticos que regulan la función archivística en el Estado.	Revisión y aplicación de la norma archivística en la Oficina Centro de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los directivos de Gestión Documental.	Realizar capacitación ante Gestión documental. Revisión de la norma archivística Realizar reuniones periódicas con Gestión Documental para la evaluación de la aplicación de la norma 594/2000.	6 meses	6 meses	Total de Cancelados/ Total de expedientes	100%	100%	Luz de Proceso y Profesional U	Se adjuntó mediante radicado 01/0010127433, capacitación a la Dirección de Servicios Administrativos para los funcionarios de la OCAC. Imagen adjunta del archivo organizado
3	No se cuenta actualizada la caracterización del proceso de Gestión de Atención al Ciudadano en el Sistema de Gestión de Ciudadano, acorde con los lineamientos y requisitos legales de la norma ICCO0601.	Actualizar la caracterización del proceso de Gestión y Atención al Ciudadano.	Ajustar la caracterización de acuerdo a las funciones propias de la Oficina Centro de Atención al Ciudadano Se otorga eliminación de los trámites que no competen a las funciones propias de la oficina	1 mes	1 mes	No Total de indicaciones de gestión actualizadas/ No total de indicaciones de gestión	100%	100%	Profesional U	Se revino ajuste a la caracterización de acuerdo a los lineamientos propios de la OCAC y se solicita eliminación de los trámites que no competen a las funciones de la OCAC

Elizabeth Rodríguez Vasquez
 ELIZABETH RODRIGUEZ VASQUEZ
 Secretaria General

Diego Maldonado
 DIEGO RODRIGUEZ MALDONADO
 Director

Diego Maldonado
 DIEGO ALBERTO SANCHEZ MALDONADO
 Jefe Oficina de Control Interno

Atendido

Relación de trámites Registrados en el SUI

Dirección Centro de Atención al Ciudadano

No	SISBEN
1	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
2	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
3	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
4	Actualización de datos de identificación en la base del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
5	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
No	ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO
6	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
7	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
8	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
9	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado
10	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
11	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
No	IMPUESTOS
12	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
13	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio y avisos y tableros
14	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
15	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
16	Exención del impuesto de industria y comercio
17	Impuesto predial unificado
18	Exención del impuesto predial unificado
19	Impuesto de delineación urbana
20	Impuesto a la publicidad visual exterior
21	Impuesto de espectáculos públicos
22	Exención del impuesto de espectáculos públicos
23	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
24	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
25	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos
26	Impuesto al degüello de ganado menor
27	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes
28	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor
29	Contribución por valorización
30	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
31	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
32	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
33	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias
34	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago
No	SISBEN
35	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN

36	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
37	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
38	Actualización de datos de identificación en la base del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN
39	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN
40	ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO
41	Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
42	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
No	Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
43	Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado
44	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
45	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado
46	IMPUESTOS
47	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
48	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio y avisos y tableros
No	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros
49	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio
50	Exención del impuesto de industria y comercio
51	Impuesto predial unificado
52	Exención del impuesto predial unificado
53	Impuesto de delineación urbana
54	Impuesto a la publicidad visual exterior
55	Impuesto de espectáculos públicos
56	Exención del impuesto de espectáculos públicos
57	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
58	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público
59	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos
60	Impuesto al degüello de ganado menor
61	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes
62	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor
No	Contribución por valorización
63	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias
No	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido
64	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios
65	Facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributarias
66	Corrección de errores e inconsistencias en las declaraciones y recibos de pago
No	PERMISOS Y AUTORIZACIONES
67	Registro de la publicidad exterior visual
68	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas
69	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitado
70	Reconocimiento de escenarios habilitados y permiso para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas
71	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas
72	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales
73	Determinantes para la formulación de planes parciales

74	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial
75	Determinantes para el ajuste de un plan parcial
76	Ajuste de un Plan Parcial Adoptado
77	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
78	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación
79	Formulación del proyecto de plan de implantación
80	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización
81	Formulación del proyecto de plan de regularización
82	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
83	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados
84	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales
85	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas
86	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo
87	Prórroga de sorteo de rifas
88	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público
89	Registro de perros potencialmente peligrosos
90	Registro de marcas de ganado
91	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo
92	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales
93	Participación en plusvalía
94	Auxilio para gastos de sepelio
No	CERTIFICACIONES - CONCEPTOS
95	
96	Certificado permiso de ocupación
97	Certificado de residencia
98	Concepto del uso del suelo
99	Concepto de norma urbanística
100	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera
101	Certificado de paz y salvo
101	Certificado de riesgos de predios
No	EDUCACIÓN
102	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
103	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano
104	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos
105	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media
106	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano
107	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales
108	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales
109	Pensión de jubilación para docentes oficiales
110	Pensión de jubilación por aportes
111	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales
112	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales
113	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales
114	Sustitución pensional para docentes oficiales

115	Reliquidación pensional para docentes oficiales
116	Cesantías parciales para docentes oficiales
117	Cesantía definitiva para docentes oficiales
118	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido
119	Ascenso en el escalafón nacional docente
120	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente
121	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado
122	Ampliación del servicio educativo
123	Cambio de sede de un establecimiento educativo
124	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado
125	Cambio de propietario de un establecimiento educativo
126	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano
127	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos
128	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado
129	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado
130	Autorización de calendario académico especial
131	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial
132	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título
No	CATASTRO
133	Cambio de propietario o poseedor de un bien inmueble
134	Englobe o desenglobe de dos o más predios
135	Incorporación de obras físicas en los predios sometidos o no sometidos al régimen de propiedad horizontal
136	Revisión de avalúo catastral de un predio
137	Cambios producidos por la inscripción de predios o mejoras por edificaciones no declaradas u omitidas durante el proceso de formación o actualización del catastro
138	Rectificación de áreas y linderos
139	Autoestimación del avalúo catastral
140	Certificado catastral
141	Rectificaciones de la información catastral
No	OTROS
142	Vacunación antirrábica de caninos y felinos
143	Esterilización de caninas y felinas
144	Asistencia Técnica Rural
145	Supervisión delegados de sorteos y concursos
TOTAL ESTIMADO POR CATEGORIA	
N/A	
Numero de municipios por categoria = 1101	



Secretaría General

Dirección Centro De Atención Al Ciudadano

Vigencia 2019

María Del Rosario Hernández Reyes
Directora



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



Contenido

1. Funciones Decreto 40 de 2019
2. Planta de Personal
3. Procesos de la Dirección
 - 3.1 Canales de atención
 - 3.2 Tipos de Radicación
4. Indicadores de Gestión
 - 4.1 Radicación
 - 4.2 PQRS
 - 4.3 Canal telefónico
 - 4.4 Percepción ciudadana
5. Sistema único de información y trámites – SUIT
 - 5.1 Estadísticas de la herramienta
 - 5.2 Trámites inscritos
 - 5.3 Estrategia de trabajo
6. Plan de Desarrollo
7. Varios
8. Recomendaciones



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

SEGÚN EL DECRETO 40 DE 16 DE MAYO “POR EL CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL BASICO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CHÍA Y SE ADOPTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE CHÍA” LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SON:

- Asistir al Secretario General, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios al ciudadano y de acercamiento de la Administración municipal al ciudadano.
- Proporcionar los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos.
- Efectuar la promoción, fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio al ciudadano, buscando llevar a éste el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chía.
- Liderar y coordinar la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases, así como desarrollar protocolos para garantizar los estándares de servicio.
- Orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano.
- Coordinar con las diferentes dependencias, entidades públicas y privadas, la prestación de los servicios que a cada una compete en los puntos de contacto de atención presencial, administrados y coordinados directamente por la Oficina.
- Administrar y garantizar con apoyo de las Tics la prestación del servicio al ciudadano, presenciales y no personalizado, a través de los medios electrónicos y virtuales.
- Expedir y actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano, el cual busca organizar de manera uniforme aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, al momento de acercarse a la Administración Municipal para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

- Planificar y ejecutar procesos integrales de entrenamiento y actualización dirigidos a los servidores públicos del Municipio de Chía encargados del servicio al ciudadano, conjuntamente con la Dirección de Función Pública.
- Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano.
- Orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de Atención de PQRS, monitorear la gestión de las entidades u organismos municipales en esta materia en lo relacionado con la labor del Defensor del Ciudadano, presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.
- Tramitar y hacer seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite formuladas por los ciudadanos ante la Alcaldía Municipal de Chía.
- Administrar el Sistema de Atención de PQRS para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades y dependencias municipales a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.
- Administrar el sistema de radicación y correspondencia y comunicaciones oficiales de la administración central del municipio.
- Evaluar en coordinación Secretaría de Despacho la gestión del servicio al ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

PERSONAL DE LA DEPENDENCIA

TIPO DE VINCULACIÓN	CANTIDAD
Carrera administrativa	3
Período de prueba	11
Provisionalidad	7
TOTAL	21

PERSONAL DE APOYO	CANTIDAD
Supernumerario	1
Contratista	1
TOTAL	2

Canales de Atención a la Ciudadanía



Canal Presencial

Es el que está disponible por parte de la Administración Municipal en las diferentes dependencias para que los ciudadanos acudan a manifestar sus inquietudes y/o solicitar información de los diferentes planes, programas y proyectos.

El canal telefónico es ocasionalmente el primer paso que realizan los ciudadanos para obtener información respecto a algún servicio o trámite que presta la entidad, por tal razón es de gran importancia que el servidor público que brinda la atención telefónica preste un buen servicio y manejo de este insumo, generando el mejor impacto en la comunicación con el ciudadano.

Canal Telefónico

Buzones de Sugerencias

Las peticiones y reclamos de la Ciudadanía serán recibidos por medio de los diferentes buzones de sugerencias, los cuales se encuentran ubicados en las dependencias de la alcaldía Municipal, con el fin de dirigir y coordinar oportunamente las solicitudes a través del sistema de información CORRYCOM que permite guiar las P.Q.R.S. y dar traslado a las diferentes dependencias para su pronta respuesta.

Canal Virtual

La estrategia Anti Trámites y los mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano se manejan bajo el título Plan de Trabajo de Gobierno en Línea, donde se explican los procesos implementados en el Sistema Único de Identificación de Trámites (S.U.I.T) y Portal del Estado Colombiano (P.E.C), estableciendo acciones tendientes al manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias los cuales se pueden encontrar en la página WEB:

www.chia-cundinamarca.gov.co



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

SISTEMA DE RADICACIÓN , CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO.

La Dirección de Centro de Atención al Ciudadano asumió en junio la administración del sistema CORRYCOM a partir del mes de junio de 2019. Es importante mencionar que la radicación se puede dividir en tres clases como lo son:

- **Radicación de correspondencia interna:** es la correspondencia que se genera desde las secretarías, direcciones y oficinas, las cuales pueden ser remitidas tanto a otras dependencias como a la ciudadanía y entidades ajenas a la alcaldía de Chía. Se caracteriza por llevar dentro del número de radicado generado por el sistema CORRYCOM, el código de la oficina productora.
- **Radicación de correspondencia externa:** es la correspondencia que se recibe a través de la ventanilla de radicación que se encuentra ubicada en este Despacho, la cual es generada por los ciudadanos y entidades ajenas a la Administración Municipal (personas naturales, personas jurídicas), que se realiza de manera presencial y que se caracteriza por llevar dentro del número de radicado generado por el sistema CORRYCOM cinco nuevos. (La DCAC administra las empresas de mensajería (472) que prestan apoyo logístico.
- **Radicación Ventanilla Virtual,** es la que se genera desde el módulo de PQRS que se encuentra en la página Web de la Alcaldía de Chía, desglosando el botón "TRAMITES Y SERVICIOS" y también la correspondencia que ingresa vía correo electrónico a las cuentas contactenos@chia.gov.co y atencionalciudadano@chia.gov.co. se caracteriza por llevar dentro del número radicado generado por el sistema CORRYCOM cinco ochos.

TEMA:

EXPOSITOR:



Leonardo Donoso R. ALCALDE

Sí...
Marcarlos
la DIFERENCIA

OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Secretaría General

Dirección Centro De Atención Al Ciudadano

Vigencia 2019

María Del Rosario Hernández Reyes
Directora



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



Contenido

1. Funciones Decreto 40 de 2019
2. Planta de Personal
3. Procesos de la Dirección
 - 3.1 Canales de atención
 - 3.2 Tipos de Radicación
4. Indicadores de Gestión
 - 4.1 Radicación
 - 4.2 PQRS
 - 4,3 Canal telefónico
 - 4.4 Percepción ciudadana
5. Sistema único de información y trámites – SUIT
 - 5.1 Estadísticas de la herramienta
 - 5.2 Trámites inscritos
 - 5.3 Estrategia de trabajo
6. Plan de Desarrollo
7. Varios
8. Recomendaciones



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

SEGÚN EL DECRETO 40 DE 16 DE MAYO “POR EL CUAL SE ESTABLECE EL MANUAL BASICO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE CHÍA Y SE ADOPTA LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO DE CHÍA” LAS FUNCIONES DE LA DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SON:

- Asistir al Secretario General, en la formulación de las políticas, planes y programas de atención y prestación de los servicios al ciudadano y de acercamiento de la Administración municipal al ciudadano.
- Proporcionar los trámites, servicios y productos, de acuerdo con las necesidades y derechos de los ciudadanos.
- Efectuar la promoción, fortalecimiento, creación y administración de los canales que se determinen para el servicio al ciudadano, buscando llevar a éste el mejor, más eficiente y equitativo acceso a los servicios de la Alcaldía Municipal de Chía.
- Liderar y coordinar la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases, así como desarrollar protocolos para garantizar los estándares de servicio.
- Orientar y supervisar el funcionamiento y calidad de los centros de atención personalizada y de los medios de atención virtual y telefónica que se adopten para la prestación de los diferentes servicios al ciudadano.
- Coordinar con las diferentes dependencias, entidades públicas y privadas, la prestación de los servicios que a cada una compete en los puntos de contacto de atención presencial, administrados y coordinados directamente por la Oficina.
- Administrar y garantizar con apoyo de las Tics la prestación del servicio al ciudadano, presenciales y no personalizado, a través de los medios electrónicos y virtuales.
- Expedir y actualizar el Manual de Servicio al Ciudadano, el cual busca organizar de manera uniforme aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos, al momento de acercarse a la Administración Municipal para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular un reclamo.



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

- Planificar y ejecutar procesos integrales de entrenamiento y actualización dirigidos a los servidores públicos del Municipio de Chía encargados del servicio al ciudadano, conjuntamente con la Dirección de Función Pública.
- Desarrollar e implantar el modelo de seguimiento y control que garantice las mediciones permanentes de la calidad y oportunidad de los servicios en los diferentes canales de servicio al ciudadano.
- Orientar y supervisar el funcionamiento del sistema de Atención de PQRS, monitorear la gestión de las entidades u organismos municipales en esta materia en lo relacionado con la labor del Defensor del Ciudadano, presentar los informes evaluativos y las recomendaciones pertinentes al Secretario General.
- Tramitar y hacer seguimiento de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información y/o trámite formuladas por los ciudadanos ante la Alcaldía Municipal de Chía.
- Administrar el Sistema de Atención de PQRS para garantizar un control eficaz de las respuestas ofrecidas por las entidades y dependencias municipales a los ciudadanos y propiciar las mejoras pertinentes en los procesos tendientes a la toma de decisiones.
- Administrar el sistema de radicación y correspondencia y comunicaciones oficiales de la administración central del municipio.
- Evaluar en coordinación Secretaría de Despacho la gestión del servicio al ciudadano de conformidad con los objetivos, metas e indicadores establecidos.



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



PERSONAL DE LA DEPENDENCIA

TIPO DE VINCULACIÓN	CANTIDAD
Carrera administrativa	3
Período de prueba	11
Provisionalidad	7
TOTAL	21

PERSONAL DE APOYO	CANTIDAD
Supernumerario	1
Contratista	1
TOTAL	2

Canales de Atención a la Ciudadanía

Buzón de Sugerencias
Ubicado en diferentes lugares de la Alcaldía Municipal

Radicación Escrita
Punto de radicación oficina de archivo y correspondencia
Dirección:
Cra 11 # 11-69
Parque Principal

Canal Telefónico
Línea de atención general
8844444 Ext. 4201
Línea Exclusiva de Atención a la Ciudadanía
8634054

Canal Virtual
Página web:
www.aaoc-chia-cundinamarca.gov.co
Correo electrónico:
atencionciudadania@chia.gov.co
contactenos@chia.gov.co
www.chia-cundinamarca.gov.co

Canal Presencial
Horario de Atención:
Lunes a viernes
8:00am a 5:00pm
Jornada Continua

Canal Presencial
Es el que está disponible por parte de la Administración Municipal en las diferentes dependencias para que los ciudadanos acudan a manifestar sus inquietudes y/o solicitar información de los diferentes planes, programas y proyectos.

resencial Es el que está disponible por parte de la Administración Municipal en las diferentes dependencias para que los ciudadanos acudan a manifestar sus inquietudes y/o solicitar información de los diferentes planes, programas y proyectos.

www.chia-cundinamarca.gov.co



Leonardo Donoso R. ALCALDE



SISTEMA DE RADICACIÓN , CORRESPONDENCIA Y COMUNICACIONES OFICIALES DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL DEL MUNICIPIO.

La Dirección de Centro de Atención al Ciudadano asumió en junio la administración del sistema CORRYCOM a partir del mes de junio de 2019. Es importante mencionar que la radicación se puede dividir en tres clases como lo son:

- **Radicación de correspondencia interna:** es la correspondencia que se genera desde las secretarías, direcciones y oficinas, las cuales pueden ser remitidas tanto a otras dependencias como a la ciudadanía y entidades ajenas a la alcaldía de Chía. Se caracteriza por llevar dentro del número de radicado generado por el sistema CORRYCOM, el código de la oficina productora.
- **Radicación de correspondencia externa:** es la correspondencia que se recibe a través de la ventanilla de radicación que se encuentra ubicada en este Despacho, la cual es generada por los ciudadanos y entidades ajenas a la Administración Municipal (personas naturales, personas jurídicas), que se realiza de manera presencial y que se caracteriza por llevar dentro del número de radicado generado por el sistema CORRYCOM cinco nuevos. (La DCAC administra las empresas de mensajería (472) que prestan apoyo logístico.
- **Radicación Ventanilla Virtual,** es la que se genera desde el módulo de PQRS que se encuentra en la página Web de la Alcaldía de Chía, desglosando el botón "TRAMITES Y SERVICIOS" y también la correspondencia que ingresa vía correo electrónico a las cuentas contactenos@chia.gov.co y atencionalciudadano@chia.gov.co. se caracteriza por llevar dentro del número radicado generado por el sistema CORRYCOM cinco ochos.

TEMA:
EXPOSITOR:



Leonardo Donoso R. ALCALDE



OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INDICADORES DE GESTIÓN

Radicación

Teniendo en cuenta la anterior información, a continuación se relaciona el siguiente cuadro generado desde el 01 de junio hasta noviembre de 2019 en el cual se muestra el número de radicaciones desagregado por tipo de radicación:

TIPO DE RADICACIÓN	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	TOTAL
INTERNA	4.360	5.329	5.074	5.465	6.003	4.601	30.832
EXTERNA	3.008	3.780	3.427	3.456	3.335	3.234	20.240
VENTANILLA VIRTUAL	34	66	36	63	80	37	316
TOTAL	7.402	9.175	8.537	8.984	9.418	7.872	51.388

Fuente: Sistema de correspondencia CORRYCOM
Datos a partir del Decreto 40 de 2019



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE





OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PETICIONES (PQRS)

Cantidades

TIPO / AÑO	2016	2017	2018	2019
DERECHOS DE PETICIÓN	1.824	1.988	2.100	2.385
QUEJAS	135	708	417	484
PETICIONES VIRTUALES	11	100	577	460
TOTALES	1.970	2.796	3.094	3.329

Fuente: Sistema de correspondencia CORRYCOM

Oportunidad de respuesta

TIPO/ AÑO	2016	2017	2018	2019
DERECHOS DE PETICIÓN	90%	90%	89%	68%
QUEJAS	76%	96%	70%	66%
PQRS VIRTUALES	64%	72%	66%	59%

Fuente: Sistema de correspondencia CORRYCOM



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



CANAL TELEFÓNICO

Comportamiento

AÑO	Contestadas		No contestadas		Ocupadas		Fallidas		Totales	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	
2016	139.912	68%	50.318	25%	6.609	3%	8.218	4%	205.057	
2017	214.908	65%	80.152	24%	23.503	7%	13.144	4%	331.707	
2018	182.271	60%	76.340	25%	34.683	12%	9.395	3%	302.689	
2019	111.333	61%	44.642	25%	19.212	11%	6.699	4%	181.886	
	648.424	63%	251.452	25%	84.007	8%	37.456	4%	1.021.339	

Fuente: Tlc

Se observa que del 100% de las llamadas que ingresan (1,021,339) entre los años 2016 a 2019 el 37% (372,915) no logran una comunicación efectiva con la entidad

TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



PERCEPCIÓN CIUDADANA

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN A LA CIUDADANÍA

OBJETIVO: Medir el nivel de percepción y satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios brindados por la Alcaldía de Chía, con el objetivo de identificar oportunidades de mejora e información que permita orientar los planes y proyectos de la entidad.

Las acciones que se han adelantado son:

- Diseño de la encuesta de recolección de la información y de herramienta de sistematización de datos.
- En alianza con el SENA se aplicó la encuesta a la ciudadanía con una muestra de 1,800 personas, entre el 02 y el 09 de diciembre.
- A la fecha se encuentra en proceso de depuración de la información, con el fin de generar los informes correspondientes



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES - SUIT

ALCALDÍA DE CHÍA LUC ELIENA CHAVEZ PEÑA (LCHAVEZ2832)

Administración

Formulario Integrado

Autenticación de Usuario

Autenticación de Nuevo Usuario

Calendario de Trámites

Me cambia

El servicio público es de todos

Función Pública

Opciones de menú

Avance institución

Gestión de guías

Gestión de inventarios

Gestión de formularios

Inventario de trámites y otros procedimientos administrativos

Registros para inclusión al inventario de formtos integrados

Consolidado:

Estado: 0

En evaluación DAMP: 0

En evaluación institución: 58

Cancelado: 1

* Para proponer un nuevo registro ingrese aquí

Inventario de trámites

Porcentaje de avance: 80%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los procedimientos administrativos en estado de "Incluir"

Consolidado:

Estado: 12

Sin gestión: 1

En creación: 1

En revisión: 0

En evaluación: 2

Inscrito: 59

Eliminado: 1

Inventario de otros procedimientos administrativos

Porcentaje de avance: 0%

Para tener un porcentaje de avance del 100% debe tener todos los procedimientos administrativos en estado de "Incluir"

Consolidado:

Estado: 0

Sin gestión: 0

En creación: 0

En revisión: 0

En evaluación: 0

Inscrito: 0

Eliminado: 0

Tomado SUIT DAFP

La imagen muestra en el Inventario de trámites que la entidad ha realizado la inscripción de 60 de los 188 que debe inscribir por ser municipio de categoría 1. Es decir, el 31.9% de los trámites.

TEMA:
EXPOSITOR:



Leonardo Donoso R. ALCALDE





SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES - SUIT

Dependencia	Estado en SUIT		
	TOTAL	Actualizar	Sin Registrar
Oficina Asesora Jurídica	4	1	3
Secretaría de Planeación	29	12	17
Secretaría General	1		1
Secretaría de Gobierno	18	4	14
Secretaría de Hacienda	17	11	6
Secretaría de Educación	32	27	5
Secretaría de Salud	13	3	10
Secretaría de Medio Ambiente	2	1	1
Secretaría de Movilidad	63	1	62
Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	6		6
Secretaría de Obras Públicas	1		1
Secretaría Desarrollo Económico	2		2
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	2		2
TOTAL DE TRAMITES	188	60	128

Se muestra en detalle la relación de trámites por secretaría, destacando que las secretarías de: movilidad (63), educación (32), planeación (29), gobierno (18), hacienda (17) tienen a su cargo 159 de los 188 trámites que deben ser registrados en el SUIT



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE





OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES - SUIT

Relación de trámites inscritos

Institución	Plantilla Único - Hijo	16928	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	11/06/2014	Inscrito	030 SG	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	1094	6/08/2014
Institución	Modelo Único - Hijo	16141	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	29/04/2014	Inscrito		Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	3738	26/05/2014
Institución	Modelo Único - Hijo	15991	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	23/04/2014	Inscrito		Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	14376	12/05/2014
Institución	Plantilla Único - Hijo	2042	Registro de firmas de rectores, directores y secretarí(a)s de establecimientos educativos	12/08/2013	Inscrito	070 SE	Registro de la publicidad exterior visual	1046	12/08/2013
Institución	Plantilla Único - Hijo	16144	Registro de la publicidad exterior visual	29/04/2014	Inscrito	100 SMA			9/07/2014
DAFP	Modelo Único - Hijo	23754	Registro de perros potencialmente peligrosos	26/10/2017	Inscrito	080 SS	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el desarrollo humano	4012	26/10/2017
DAFP	Modelo Único - Hijo	16698	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el desarrollo humano	23/05/2014	Inscrito	070 SE			26/05/2014
Institución	Modelo Único - Hijo	16598	Reliquidación pensional para docentes oficiales	20/05/2014	Inscrito	070 SE	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	3278	26/05/2014
DAFP	Modelo Único - Hijo	10563	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	23/01/2014	Inscrito	011 OSIE			23/01/2014
DAFP	Modelo Único - Hijo	13713	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	4/02/2014	Inscrito	011 OSIE	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	3280	SD
Institución	Modelo Único - Hijo	16495	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	16/05/2014	Inscrito	070 SE	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	8612	10/07/2014
Institución	Modelo Único - Hijo	16584	Sustitución pensional para docentes oficiales	19/05/2014	Inscrito	070 SE	Sustitución pensional para docentes oficiales	8627	10/07/2014



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE





OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

[illegible]

TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN Y TRAMITES - SUIT

Estrategia de Trabajo

DEPENDENCIA	Nombre
Oficina Asesora Juridica	Leidy Miled Vega Mojica
Dirección de Sistemas de Información y Estadística	Tito Enrique Casilimas Diaz
	Andrés Mauricio Gonzalez Rojas
Dirección de Ordenamiento Territorial y Plusvalia	Juan David López Castro
Dirección de Urbanismo	Diana Magali Diaz Avila
Dirección de Servicios Administrativos	Miguel Felipe Barragan Arriero
Dirección Centro de Atención al Ciudadano	Luz Elena Chavez Peña
SECRETARIA DE GOBIERNO	Sandra Viviana González González
Dirección de Seguridad y Convivencia Ciudadana	
Dirección de Asuntos Etnicos, Raciales, Religiosos y Posconflicto	Adriana Vasquez Muñoz
Dirección de Derechos y Resolución de Conflictos	Claudia Judith Córdoba Guaba.
Dirección de Rentas	Euclides Gomez Forero
SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL	Doris Amparo Amaya Pulido
Dirección de Ciudadanía Juvenil	Maria Leonor Bossa Urbina
Dirección de Acción Social	Jennyfer Alexandra Parra Mejia
Dirección de Cultura	Cindi Yuliet Latorre Bernal
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	Juan Carlos Castro Hernandez
Dirección de Salud Pública	Jorge Antonio Gómez Tovar
Dirección de Vigilancia y Control	Luis Eduardo Ruiz Torres
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Empresarial	Juan Carlos Coral Patiño
Dirección de Turismo	Ludy Astrid Pinzón Bayona
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	Nubia Elena López Tafur
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA Y ACCION COMUNITARIA	Paula Carolina Zuluaga Cataño
	Carlos Eduardo Guitarrero Bustos



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE DESARROLLO

DIMENSION POLITICO INSTITUCIONAL			
SECTOR BUEN GOBIERNO - FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL			
PROGRAMA DESARROLLO INTEGRAL, ÓPTIMO INSTITUCIONAL			
META PRODUCTO 205: DISEÑAR 4 HERRAMIENTAS INFORMATIVAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (LEY 1712 DE 2014 - DECRETO 103 DE 2015) DURANTE EL PERIODO DE GOBIERNO (IMPLEMENTAR)		VALOR PROGRAMADO:	1
		UNIDAD DE MEDIDA:	Número
		TIPO DE META:	1
PROYECTO: Fortalecimiento administrativo e institucional orientado al servicio al ciudadano			
COMPONENTE: Fortalecimiento Institucional			
ACTIVIDAD	AVANCE ESPERADO CON LA ACTIVIDAD	FUENTES PRESUPUESTALES	VALOR
COD: 8978 - REALIZAR CAPACITACIÓN DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE CHIA - NIVEL CENTRAL BMPP:20170663	2	1101 LIBRE ASIGNACION	8.600.000

De las cuatro herramientas planeadas se logró implementar dos, cumpliendo así el 50% de la meta, las herramientas se orientaron al fortalecimiento de la capacidad institucional (personal de planta) a través de un programa de capacitación.; la segunda fue orientada al ciudadano mediante el diseño, elaboración y socialización del manual del ciudadano

TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE





OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VARIOS

- Sistema CORRYCOM (Mecanismo de control documental)
- Contratación con recursos de funcionamiento

AÑO	NÚMERO DE CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	MODALIDAD DE CONTRATACIÓN	VALOR DEL CONTRATO	TIEMPO DE EJECUCIÓN	ESTADO DEL CONTRATO
2019	2019-CT-363	SERVICIO PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COMUNICACIONES OFICIALES PRODUCIDAS POR LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA, A NIVEL URBANO, REGIONAL Y NACIONAL, CON PRUEBA Y/O CERTIFICACION DE ENTREGA	CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 47.869.458	9 MESES (TERMINACIÓN 20 DE DICIEMBRE DE 2019)	EN EJECUCIÓN ASUMIDO POR LA DIRECCIÓN DESDE JUNIO DE 2019
2019	2019-CT-165	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA LA ENTREGA Y RECIBO DE CORRESPONDENCIA QUE SE PRESENTE EN LA ALCALDÍA DE CHÍA	CONTRATACIÓN DIRECTA	\$ 24.770.940	320 DÍAS (TERMINACIÓN 31 DE DICIEMBRE DE 2019)	EN EJECUCIÓN ASUMIDO POR LA DIRECCIÓN DESDE JUNIO DE 2019



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar el plan de atención al ciudadano y la estrategia de racionalización de tramites en cumplimiento al MIPG
- Actualizar la herramienta CORRYCOM con el fin de garantizar que cumpla con la normatividad vigente.
- Diseñar una política clara para el manejo de las comunicaciones telefónicas de la entidad con el fin de garantizar la accesibilidad de los ciudadanos por este canal
- Diseñar una estrategia de trabajo que permita mejorar el seguimiento a las respuestas oportunas a los ciudadanos a las PQRS y derechos de petición



TEMA:

EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



RECOMENDACIONES

- Diseñar e implementar una estrategia formal de capacitación continua para el cliente interno y externo.
- Mejorar la infraestructura física y tecnológica de los canales de atención al ciudadano en cumplimiento de la normatividad legal vigente.



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE



OFICINA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Gracias.



TEMA:
EXPOSITOR:

Leonardo Donoso R. ALCALDE

 ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	1 de 5

PROCESO: PROCESO DE EMPALME
DEPENDENCIA: DIRECCIÓN CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
RESPONSABLE DE LA REUNIÓN: MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ
NATURALEZA DE LA REUNIÓN: EMPALME

ACTA N°	01	FECHA	09 DE DICIEMBRE DE 2019	
LUGAR	DESPACHO SECRETARIA GENERAL			
ASISTENTES	NOMBRE	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	CORREO ELECTRÓNICO
	DIANA RODRIGUEZ	35477240	COMITÉ EMPALME	
	ANDRES FELIPE ZORRO	1072707117	COMITÉ EMPALME	
	JENNIFER GARZON	53910820	COMITÉ EMPALME	
	JAIME MOLINA	1072664692	COMITÉ EMPALME	
	ELIZABETH RODRIGUEZ	20471710	SECRETARIA DE DESPACHO	
	MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ	35475437	DIRECTORA	
	GINA CORREDOR RUEDA	23316066	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
	LUZ ELENA CHAVEZ PEÑA	35476832	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
	LEONOR VALENCIA	20471710	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
	JENNIFER HUESO CELY	1072649649	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
	CAMILO CORTES PARRA	1072700083	PROFESIONAL UNIVERSITARIO	
1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN				
PROCESO DE EMPALME DIRECCION CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
2. ORDEN DEL DÍA				
Presentación Empalme Dirección Centro de Atención al Ciudadano.				

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	2 de 5

3. DESARROLLO DEL ORDEN DEL DÍA
Se da inicio a la intervención de la Dra. María del Rosario Hernández – Directora en el cual se explica el contenido de la presentación de empalme. El primer punto es la explicación de las funciones de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano. Se describe el personal de planta, para lo cual se cuenta que en carrera administrativa hay 3 personas, 11 personas en periodo de prueba de carrera administrativa, 7 personas en provisionalidad (en cargos nuevos de la restructuración 4 y 3 que no han salido por concurso), 1 supernumerario que apoya una restricción médica y un contratista mensajero que su contrato termina el 31 de diciembre. Dentro de los canales de atención al ciudadano se ha logrado fortalecerlos, en cuanto al canal virtual se tiene página web y los correos institucionales. Se tiene el canal presencial, el cual es la ventanilla en el área de radicación. Se tiene el canal telefónico que es el primer contacto con el ciudadano y la administración, este se debe fortalecer. Se tienen 18 buzones de sugerencias en las diferentes dependencias, para lo cual se tiene un formato establecido. Se tiene un funcionario quien hace un recorrido semanal, recoge las solicitudes y se radican en el sistema corrycom, se remite a la responsable y se da su trámite. En cuanto al canal virtual se da cumplimiento a lo que corresponde al gobierno en línea, se manejan los procesos del SUIT y demás proyectos que se preste la entidad pública. Dentro del proceso de radicación y correspondencia se tienen tres puntos importantes: radicación interna, radicación externa (se cuenta el estado del contrato 4/72 que iría hasta el mes de enero o de febrero de 2020 para dar continuidad al servicio), radicación de ventanilla virtual a través de la página web y de los correos institucionales. La profesional Gina habla del tema de las radicaciones desde julio hasta la fecha, además habla de las estadísticas a corte 30 de noviembre de los derechos de petición y PQRS, con su respectiva oportunidad de respuesta dentro de los términos. En cuanto al canal telefónico comenta que es un tema álgido ya que es un canal que usan mucho los ciudadanos,

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	4 de 5

La profesional Jennifer explica el estado y avance de la meta 205 del Plan de Desarrollo referente al Diseño de 4 herramientas de Atención al Ciudadano.

La Dra. Elizabeth aclara que la Dirección de Atención al Ciudadano no ha tenido la suficiente importancia respecto al tema de infraestructura y la implementación de sus políticas, además recomienda que en el tema de Derechos de Petición sea unificado dentro de esta Dirección la respuesta oportuna.

La profesional Luz Elena menciona que se realizó un diagnóstico de los puntos de atención en los diferentes sedes y dependencias, el cual se podría analizarse para realizar estrategias mientras el CAM se entrega completamente.

El señor Andrés pregunta que, en cuanto a las herramientas de atención al ciudadano, si se alcanzaron a pensar las otras dos que no se ejecutaron con la meta 205.

La profesional Luz Elena contesta que sí se tenían planeadas y proyectadas, pero no se pudo llevar a cabo su ejecución, en cuanto a la infraestructura tecnológica.

La Sra. Diana menciona que hay mucho ciudadano que no maneja tecnología, y son las personas que se les debe tener en cuenta, es importante analizar el diagnóstico para fortalecer la Atención al Ciudadano.

La profesional Luz Elena comenta que se deben fortalecer los mecanismos tecnológicos, como la firma digital, hace falta estrategia institucional.

La profesional menciona que ya ha mejorado la oportunidad de respuesta de las PQRS y Derechos de Petición.

La profesional Jennifer menciona el estado de los contratos de la Dirección, y se comenta que se va a realizar un contrato nuevo desde el 21 de diciembre con la empresa 4/72 para el correo certificado, postexpress, distribuidor motorizado hasta enero de 2020.

La Dra. María de Rosario da unas recomendaciones para el funcionamiento de la Dirección que se pueden tener en cuenta el próximo año.

El señor Andrés pregunta ¿si se tiene alguna estadística de atención a población vulnerables, mujeres embarazadas, discapacidad?

La Profesional Luz Elena dice que no se mide estadísticamente esta atención, obviamente la atención se prioriza, pero nos e tienen datos de personas atendidas en esta situación.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHIA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	3 de 5

pero el 37% no logra una comunicación efectiva con la entidad, menciona todas las estadísticas en cuanto a llamadas no contestadas, fallidas, respondidas.

La oficina TIC envía las estadísticas, a las dependencias que tengan los rendimientos más bajos se les envía requerimientos para que realicen su plan de mejoramiento.

La Dra. Elizabeth menciona que solo se tiene una persona contestando el conmutador y recomienda que la nueva administración tenga un call center, para que varias personas den solución a la ciudadanía, es algo que realmente necesita atención. Tics es la dependencia que el Alcalde encargo para analizar ese tema.

La Sra. Diana menciona que nadie contesta y que esa no es la idea.

El señor Andrés menciona que tiene entendido que se debe manejar un número determinado de radicación en cuanto a comunicaciones. ¿Y pregunta cuál es ese número?

La profesional Luz Elena menciona que a medida que llegan las comunicaciones se radican, sí no se puede el mismo día, se radican al día siguiente.

El señor Andrés pregunta que si es decir que ¿se demoran más de dos días?

A lo cual la profesional luz Elena responden que claramente cuando el volumen es altísimo, pero no más de tres días. Además, menciona que se debe fortalecer el canal de intranet entre dependencias , son 500 comunicaciones diarias que se radican y 5 personas que hacen este trabajo.

La profesional Gina menciona la encuesta de percepción a la ciudadanía, la cual se aplicó la semana del 2 de diciembre, se realizó con treinta estudiantes del SENA, los resultados están en proceso de tabulación.

La profesional Luz Elena habla del SUIT, cuenta a lo que se refiere la Política de Racionalización de Trámites y su relación con el Plan Anticorrupción y el SUIT.

Lo que busca la política es que las entidades determinen e inscriban sus trámites, esta herramienta SUIT está administrada por la dirección centro de atención al ciudadano, como entidad de categoría 1 debemos tener 188 tramites inscritos, la alcaldía tiene a la fecha 60 tramites es decir el 31.9 %.

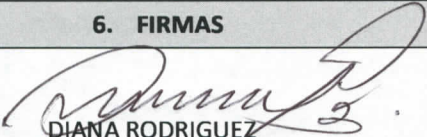
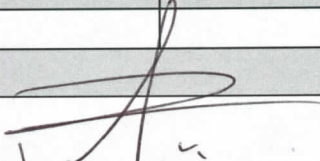
La Dirección diseño una estrategia de trabajo que era que cada dependencia asignara un profesional que administre el sistema, un líder, lo cuales crearon un equipo y se identificaron procesos y procedimientos. Los cuales al ser identificados deben ser aprobados por el comité, apenas a la fecha se están identificando algunos.

 ALCALDIA MUNICIPAL DE CHÍA	PROCESO SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN		
	ACTA DE REUNION	CÓDIGO	SIG-FT-01-V3
		PAGINAS	5 de 5

La Dra. María del Rosario menciona que quiere hacer énfasis en el cuestionario con numero de radicado 20199999935825 de 3 de diciembre de 2019, el cual está dirigido a la Dra. Elizabeth radicado por el Dr. Luis Carlos Segura- Alcalde Electo, con el fin de dar claridad y respuesta al mismo, para lo cual lee el cuestionario e indica sus respuestas y se anexan la presentación que es soporte de ello.

- 4. ANEXOS**
- Lista de asistencia en 1 folio
 - Presentación de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano en 21 folios.

5. COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE COMPROMISO

6. FIRMAS	
 DIANA RODRIGUEZ COMITÉ DE EMPALME	 ANDRES FELIPE ZORRO COMITÉ DE EMPALME
 JENNIFER GARZON COMITÉ DE EMPALME	 JAIME MOLINA COMITÉ DE EMPALME
 ELIZABETH RODRIGUEZ SECRETARIA GENERAL	 MARIA DEL ROSARIO HERNANDEZ DIRECTORA CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 GINA CORREDOR RUEDA PROFESIONAL UNIVERSITARIO DCAC	 LUZ ELENA CHAVEZ PEÑA PROFESIONAL UNIVERSITARIO DCAC
 LEONOR VALENCIA PROFESIONAL UNIVERSITARIO DCAC	 JENNIFER HUESO CELY PROFESIONAL UNIVERSITARIO DCAC
 CAMILO CORTES PARRA PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTROL INTERNO	

PROCESO

DEPENDENCIA

FECHA

LUGAR

RESPONSABLE DE REUNIÓN

CARGO

TEMAS

TIPO

CAPACITACIÓN

INDUCCIÓN

REINDUCCIÓN

DIFUSIÓN DE DOCUMENTOS

OTRO ¿Cuál?

N°	NOMBRE	NUMERO DE IDENTIFICACIÓN	DEPENDENCIA /PROCESO	CARGO	CORREO ELECTRONICO	FIRMA
1	Jennifer Garzon Lopez	53910820	Grupo S. General	Grupo empalme	jenny2f@hotmail.com	Jennifer
2	Ximara P.A. Robelgoz	35477240	Grupo S. Gesl.	Equipo S. Gesl.	xiara2f2020@hotmail.ec	Ximara
3	Andres Felipe Zorro y	1012703117	Grupo de empalme	Grupo tm palme	andres_zorroaboyado@gmail.com	Andres
4	Jenny A. Molina R	1072664692	Grupo Sec. Gral	Grupo Empalme	molina.jaineealba@hotmail.com	Jenny
5	Gina Gargol	23.716.066	DCAC	Prof. Universit.	gina.corredor@bbva	Gina
6	Leonora Valencia O	20171776	DCAC	Prof Universitario	leonor.valencia@goa.gov.co	Leonora
7	Elizabeth Restrepo Lopez	20147170	Sec. General	Sec. Despacho	elizabeth.restrepo@goa.gov.co	Elizabeth
8	Yudel Rosario Fernandez	35475432	Directoría DCAC	Directoría	monica2f@hotmail.com	Yudel
9	Camilo Luis Pardo	107270083	Grupo S. Integral	F.Y. Universit.	javier.castro@chiriqui.gov.ec	Camilo
10	Luz Elena Chavez Pardo	35470832	DCAC	Prof. Univers.	luz.chavez@chiriqui.gov.ec	Luz Elena
11	Jennifer Hueso Cely	107266464	DCAC	Profesional Un.	jennyfer.hueso@chiriqui.gov.co	Jennifer
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						