



PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020

Alcaldía Municipal de Chía

Enero 2020
contactenos@chia.gov.co



CONTENIDO

Objetivos	3
Definiciones	4
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	5
Matriz de Riesgos de Corrupción.....	5
Mapa de riesgos por procesos	6
Proceso Planificación estratégica	6
Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Ordenamiento Territorial	6
Mapa de riesgo de corrupción Dirección de sistemas de información para la planificación	7
Proceso Tecnologías de la información y las comunicaciones	8
Proceso Participación ciudadana.....	9
Mapa de riesgo de corrupción Oficina Participación Ciudadana.....	9
Proceso Comunicación estratégica	10
Mapa de riesgo de corrupción Oficina Asesora de comunicación y prensa.....	10
Proceso Gestión en salud	11
Proceso Gestión educativa	12
Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Educación.....	12
Proceso Gestión de gobierno y seguridad	13
Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Gobierno.....	13
Proceso Gestión urbanística	15
Proceso Gestión de obra pública	16
Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Obras Públicas.....	16
Proceso Gestión de la movilidad.....	17
Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Movilidad	17
Proceso Gestión social para el desarrollo.....	19
Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Desarrollo Social.....	19
Proceso Gestión de desarrollo económico	20
Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Desarrollo Económico	20
Proceso Gestión del medio ambiente	21
Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Medio Ambiente.....	21
Proceso Gestión de servicios administrativos	22
Proceso Gestión de contratación	23
Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Contratación.....	23
Proceso Gestión del talento humano	25
Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Función Pública	25
Proceso Gestión documental	26
Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Servicios Administrativos.....	26
Proceso Gestión jurídica.....	27
Mapa de riesgo de corrupción Oficina Asesora Jurídica.....	27



Proceso Gestión financiera.....	28
Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Hacienda.....	28
Proceso Gestión de Infraestructura	29
Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Obras Públicas.....	29
Proceso Gestión disciplinaria.....	30
Mapa de riesgo de corrupción Oficina de Control Interno Disciplinario	30
Mapa de riesgo de corrupción servicios públicos.....	32
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	33
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	39
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	43
Servicio al ciudadano.....	43
Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	43
Ciclo de servicio al ciudadano	44
Canales de atención.....	45
Diagnóstico institucional de Servicio al Ciudadano	46
Categoría: Caracterización usuarios y medición de percepción	47
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	52

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 recopila las estrategias, herramientas y mecanismos con los cuales la Administración Municipal efectuará acciones dirigidas a combatir la corrupción al interior de la entidad, promover la gestión transparente, facilitar el acceso a la información y la rendición de cuentas al ciudadano, permitiendo de esta manera, mejorar la atención, fortalecer la credibilidad y confianza en la comunidad.

En concordancia con lo anterior y considerando lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la información pública, Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana, Decreto Ley 019 de 2012 Ley Antitrámites, se materializan las estrategias a través de la formulación, socialización y publicación del Plan, utilizando como soporte metodológico el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Presidencia de la República, incluyendo 5 componentes, así:

1. **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción:** Identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción.
2. **Racionalización de trámites:** Simplificación de los trámites existentes tendientes a la disminución de tiempos, costos, procesos y a la generación de esquemas no presenciales.
3. **Rendición de cuentas:** Establece acciones permanentes de interacción entre la administración municipal y la ciudadanía acerca de la gestión de la entidad.
4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Garantiza el acceso de la ciudadanía a los servicios de la administración municipal.
5. **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Determina la disponibilidad de información pública a través de medios físicos y electrónicos.

OBJETIVOS

1. Establecer mecanismos para la identificación, control y monitoreo de los riesgos de corrupción.
2. Optimizar la prestación de servicios mediante la racionalización de trámites.
3. Acercar a la ciudadanía con administración municipal mediante la estrategia de rendición de cuentas.
4. Facilitar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos a través del acceso pertinente a los trámites y servicios prestados.
5. Disponer para la comunidad la información de interés público.
6. Promover el cumplimiento eficiente de la misión institucional: Garantizar a los habitantes una oportuna y efectiva prestación de los servicios con calidad en materia de salud, educación, seguridad, construcción de obras de infraestructura, ordenamiento territorial, medio ambiente, crecimiento socio – cultural, deportivo y erradicación de la pobreza, promoviendo la participación comunitaria en aras de mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos y de quienes visitan nuestro territorio.

DEFINICIONES

1. **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
2. **Gestión del riesgo de Corrupción:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
3. **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción de la entidad.
4. **Causa:** Medios, circunstancia, situaciones o agentes generadores de riesgo.
5. **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad.
6. **Mapa de riesgos de corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

A continuación se presentan las acciones programadas por la Administración Municipal relacionadas con la gestión de los riesgos

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del riesgo	1.1 Revisión y actualización de la Política de Administración del riesgo del Municipio de Chía, adoptada mediante Resolución 4578 de 2019	Política de Administración del riesgo actualizada	Alta dirección y equipo de gobierno	03/02/2020	31/12/2020
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	2.1 Identificación de los riesgos de corrupción de acuerdo al mapa de procesos	Matrices de riesgos de corrupción	Secretarías responsables de los procesos de la Administración Municipal	01/01/2020	20/01/2020
	2.2 Consolidación de los riesgos identificados en cada dependencia y asistencia técnica	Matrices de riesgos de corrupción revisadas, ajustadas y consolidadas	Secretaría de Planeación	21/01/2020	27/01/2020
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 Socialización de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ante la comunidad del municipio y recepción de sugerencias	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano socializado	Secretaría de Participación ciudadana y demás Secretarías responsables de los procesos de la Administración Municipal	28/01/2020	30/01/2020
	3.2 Publicación del documento definitivo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado	Secretaría de Planeación Oficina asesora de Comunicación Prensa y Protocolo	31/01/2020	31/01/2020
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Monitoreo del cumplimiento de acciones planteadas en las matrices de riesgo de corrupción, análisis de los ajustes solicitados y actualización de los formatos en caso de ser necesario	Monitoreo a los riesgos de corrupción, reporte de ajustes y actualización del documento	Secretaría de Planeación Secretarías responsables de los procesos de la Administración Municipal	03/02/2020	31/12/2020
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento a las matrices de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles, así como el cumplimiento de las acciones planteadas.	Informe de seguimiento a riesgos de corrupción con los siguientes cortes: 30 de abril, 31 agosto, 31 de diciembre	Oficina de Control Interno	10 de mayo de 2020 10 septiembre de 2020 10 enero de 2021	10 de mayo de 2020 10 septiembre de 2020 10 enero de 2021
	5.2 Publicar el seguimiento a las matrices de riesgo de corrupción	Seguimiento publicado en página web	Oficina de Control Interno	10 de mayo de 2020 10 septiembre de 2020 10 enero de 2021	10 de mayo de 2020 10 septiembre de 2020 10 enero de 2021

En este componente se aplicó la metodología de la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*¹, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que busca entre otros, fortalecer el enfoque preventivo y facilitar a las entidades públicas la identificación y tratamiento de los riesgos.

Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción

Antes de presentar el mapa de riesgos, se considera importante informar que la Oficina de Control Interno será la encargada de realizar seguimiento y control 3 veces al año así:

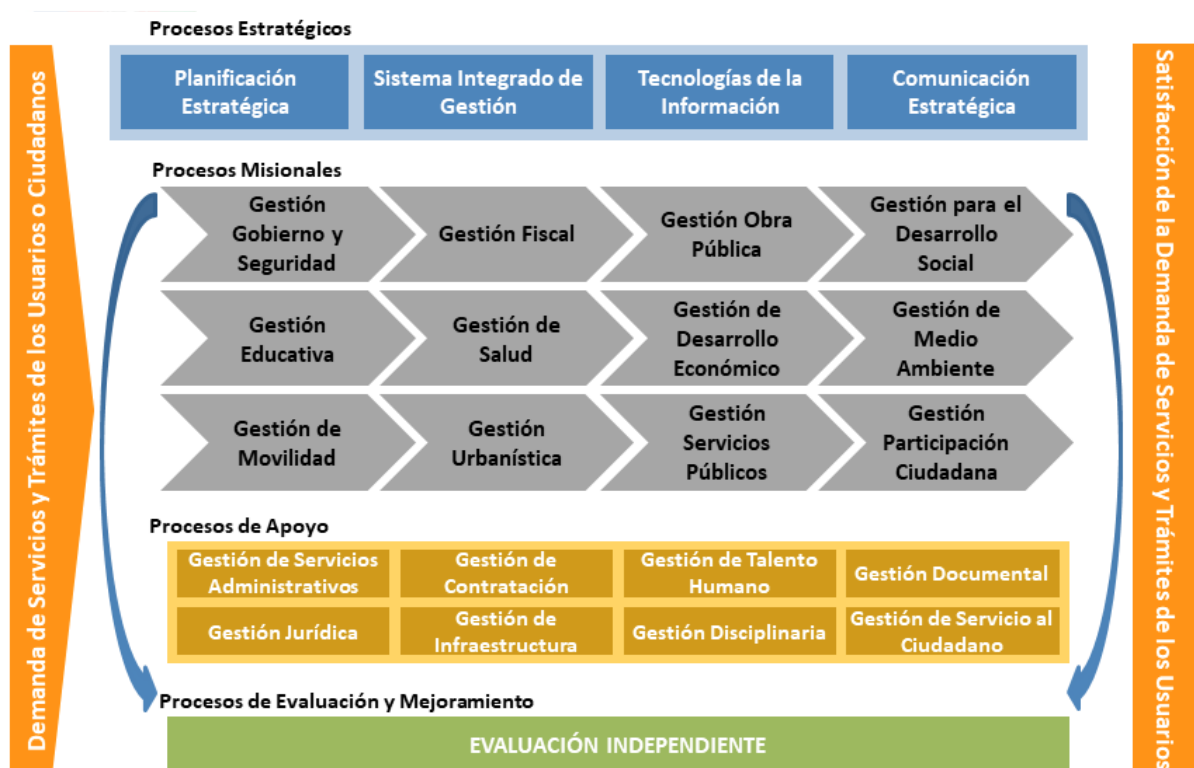
- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto
- Tercer Seguimiento: Con corte al 31 de diciembre

Matriz de Riesgos de Corrupción

En concordancia con la Guía enunciada, para la elaboración de la matriz de riesgos se partió de los **objetivos de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo** establecidos en la Alcaldía de Chía, para proceder a analizar los aspectos que dificultan su cumplimiento; de esta manera se logra tener una adecuada gestión y control de los riesgos.

En el siguiente gráfico se presentan los procesos establecidos en la Administración Municipal:

Ilustración 1. Mapa de procesos del Sistema de Gestión de calidad



Tomado de Kawak. <http://10.10.16.9/kawak/main/home.ph>

¹ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. versión 4- Octubre 2018. DAFP

Mapa de riesgos por procesos

Proceso Planificación estratégica

Objetivo: Definir estrategias y líneas de acción que den rumbo y destino a la alcaldía con el fin de cumplir con los planes, programas y proyectos, así como con la plataforma estratégica adoptada por la entidad. Así mismo, busca proporcionar información estadística y geográfica municipal para la toma de decisiones y la formulación de políticas, programas, planes y proyectos que requieran las dependencias y entidades del municipio.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Ordenamiento Territorial

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Favorecimiento indebido a terceros mediante la aprobación o reglamentación de instrumentos de planificación, gestión del suelo o financiación que generen condiciones normativas sin el lleno de requisitos o con desviación de poder.	Ofrecimiento por parte de terceros de beneficios o incentivos a funcionarios que intervienen en la reglamentación de instrumentos de ordenamiento del territorio municipal.	Deterioro de la imagen institucional. Imposibilidad de concretar un modelo de ocupación sostenible y que responda al interes general Desgaste administrativo Desconfianza al interior de los equipos de trabajo Sanciones disciplinarias, penales y fiscales. Demandas en contra del Municipio	Rara vez	Mayor	Alto	Reducir el riesgo	Publicación de los actos administrativos en todos los medios oficiales disponibles Disponer de mecanismos de participación ciudadana Facilitar la denuncia e intervención ciudadana	Pagina web Cartelera dependencia Actas y registros de asistencia Buzon de sugerencias	Director de Ordenamiento Territorial y Plusvalia	Por Evento	*EFICACIA # de instrumentos de ordenamiento territorial publicados en medios oficiales de la administración/ # de instrumentos de ordenamiento territorial expedidos x 100 **EFICIENCIA ((# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) x 100
Expedición de conceptos de uso del suelo, reservas viales, norma urbanística, riesgo y otros relacionados con el ordenamiento territorial que favorezcan de manera indebida a particulares o que se expidan sin el lleno de requisitos.	Decisiones discrecionales y trafico de influencias	Generación de conceptos viciados que no corresponden con la normativa asociada a la Planeación Territorial Demandas en contra del Municipio Detrimiento patrimonial Sanciones disciplinarias, penales y fiscales. Desconfianza hacia la dependencia	Rara vez	Moderado	Moderado	Reducir el riesgo	Vistos buenos y firmas en los conceptos relacionados con el ordenamiento territorial, por parte del Director de la dependencia y del funcionario responsable del tramite	Archivo documental/conceptos y certificaciones	Director de Ordenamiento Territorial y Plusvalia	Diario	*EFICACIA # de conceptos y certificaciones emitidos por la dependencia con los correspondientes vistos buenos de parte del funcionario responsable y el director de dependencia/ # de conceptos y certificaciones emitidas por la dependencia X 100 **EFICIENCIA (# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) x 100.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de sistemas de información para la planificación

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador			
Intervención en el diligenciamiento de la ficha Sisben en favor de un tercero	Cobros asociados al trámite.	Desviación de recursos.	Probable	Moderado	Alto	Reducir el Riesgo	Rotar de forma periódica y aleatoria al personal que realiza las visitas en campo.	Matriz de Rotación de Personal	Director de Sistemas de Información y Estadística	mensual	Número de rotaciones mensuales por zona de cada inspector en seis (6) meses			
		Pérdida de credibilidad en la entidad.												
		Sanciones Disciplinarias												
	Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).	Exclusión de población necesitada de los programas sociales.	Probable	Moderado	Alto	Reducir el Riesgo	Efectuar muestreo aleatorio del sistema de información georreferenciado para corroborar que la ficha del Sisben se encuentre	Registro Fotográfico, Georreferenciación, Formato Preestablecido	Director de Sistemas de Información y Estadística	mensual	(Número de Fichas diligenciadas correctamente / Número de fichas revisadas) *100			
		Desviación de recursos.												
		Pérdida de credibilidad en la entidad.												
Intervención al efectuar visitas en los procesos para expedir el certificado de Estratificación, Nomenclatura, uso de suelos y conceptos de inspección urbanística para beneficiar a un tercero	Cobros asociados al trámite.	Desviación de recursos.	Probable	Moderado	Alto	Reducir el Riesgo	Rotar de forma periódica y aleatoria al personal que realiza las visitas en campo.	Matriz de Rotación de Personal	Director de Sistemas de Información y Estadística	mensual	Número de rotaciones mensuales por zona de cada inspector en seis (6) meses			
		Pérdida de credibilidad en la entidad.												
		Sanciones Disciplinarias												
		Creación de establecimientos comerciales fuera de la norma												
	Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).	Desviación de recursos.	Probable	Moderado	Alto	Reducir el Riesgo	Efectuar muestreo aleatorio en el aplicativo web para corroborar que la información corresponda al predio y a la solicitud realizada, para tener mayor control en los sistemas de información.	Registro Fotográfico, Georreferenciación, informe en el formato Preestablecido	Director de Sistemas de Información y Estadística	mensual	(Número de predios asignados correctamente / Número de predios revisadas) *100			
		Pérdida de credibilidad en la entidad.												
		Sanciones Disciplinarias												
		Creación de establecimientos comerciales fuera de la norma												
Direccionamiento en el proceso precontractual a favor de terceros.	Debilidades en la etapa de planeación, que facilitan la inclusión en los estudios previos y/o en los pliegos de condiciones de requisitos orientados a favorecer a un proponente.	Demandas a la Entidad	Posible	Moderado	Alto	Reducir el Riesgo	Revisión detallada de los documentos precontractuales	Formato de evaluación de los documentos precontractuales	Director de Sistemas de Información y Estadística	Semestral	No de procesos precontractuales revisados y validados / No de procesos precontractuales efectuados			
		Detrimento patrimonial												
		Procesos Disciplinarios, fiscales, penales												
		Detrimento patrimonial												
	Falta de conocimiento y experiencia en el personal que maneja la contratación .	Demandas a la Entidad					Reducir el Riesgo	Moderado	Alto	Socialización Periódica del Manual de Contratación de la Entidad	Planillas de Asistencia y Actas de Reunión	Director de Sistemas de Información y Estadística	Semestral	Número de personas capacitadas / Número de personas responsables de procesos contractuales
		Detrimento patrimonial												
		Procesos Disciplinarios, fiscales, penales												
		Demandas a la Entidad												
	Excesiva discrecionalidad, facilitando la información a un número determinado de proponentes	Detrimento patrimonial					Reducir el Riesgo	Moderado	Alto	Garantizar una adecuada publicación de convocatoria para la oferta	Validación SECOP	Director de Sistemas de Información y Estadística	Semestral	Número de procesos contractuales publicados
		Demandas a la Entidad												
		Procesos Disciplinarios, fiscales, penales												
		Detrimento patrimonial												

Proceso Tecnologías de la información y las comunicaciones

Objetivo: Dotar a la Alcaldía de tecnología de punta para la información y la comunicación en todos los procesos, con el propósito de mejorar la gestión y obtener resultados en menor tiempo y con mayor calidad. Responder y administrar el sistema integrado de información que requiere la Alcaldía para el desarrollo eficiente de todos sus procesos. Garantizar que cada uno de los integrantes o personal asignado a los procesos asimile la tecnología, la utilice adecuadamente para desarrollar sus actividades y compromisos laborales. Propender por la creación de una cultura y conciencia para aplicar, utilizar, adaptar, aprovechar y darle adecuado y buen uso a las tecnologías. Asimismo, lograr más y mejores recursos tecnológicos y de conectividad para la ciudadanía del Municipio de Chía.

Mapa de riesgos Oficina TIC

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Incumplimiento en la Ejecución de Contratos o proyectos de Investigación, Desarrollo e Innovación	<ul style="list-style-type: none"> * Planificación inadecuada de la infraestructura existente para la implementación de nuevos proyectos. * Ausencia de seguimiento a los informes de ejecución de los contratos o convenios * Manipulación de los documentos precontractuales en la etapa de planeación con el fin de favorecer a un tercero. * No identificar claramente las necesidades de la contratación que se requiere. 	<ul style="list-style-type: none"> *Sobrecostos para administración por incumplimiento y prorrogas por falta de coordinación y supervisión *Entorpecer el desarrollo de actividades de investigación, Desarrollo e innovación de la oficina TIC *Posible detrimento patrimonial 	Raro	Mayor	Moderado	Reducir	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluación de los resultados en cada etapa con respecto a las características del proyecto *Verificar el cumplimiento de las características del proyecto *Seguimiento a los planes de calidad establecidos por los contratos 	Informe de evaluación al cumplimiento del contrato	Jefe Oficina TIC	*En la etapa de estructuración de contratos *Según cronograma y cada vez que se apruebe un proyecto	*Eficacia (Número de actividades cumplidas / Número de actividades del contrato) *100
Alteración de la información de los aplicativos web de la alcaldía municipal de Chía	<ul style="list-style-type: none"> * Alteración de información para el beneficio de un tercero * Falta de socialización de la política general de seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> * Pérdida de la integridad de la información. * Alteración de la información. 	Probable	Catastrófico	Moderado	Reducir	<ul style="list-style-type: none"> Implementar la política general de seguridad de la información. Implementar la política de control de acceso. Elaborar e implementar el procedimiento para la gestión de usuarios. 	Correos electrónicos y listados de asistencia a sensibilización de uso de políticas de seguridad de la información	Jefe Oficina TIC	Continuo	(Número de funcionarios capacitados en la política de seguridad de la información vs Número de funcionarios de la alcaldía municipal de Chía) * 100

Proceso Participación ciudadana

Objetivo: Formular e implementar las políticas, planes , programas proyectos de formación y generación de cultura política para la participación democrática ciudadana que conduzca a la cualificación y el surgimiento de liderazgos, así como los presupuestos de presupuesto participativo que propendan por la adecuada distribución de los recursos públicos.

Mapa de riesgo de corrupción Oficina Participación Ciudadana

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Possibilidad de omitir el cumplimiento de requisitos en el proceso de inspección, vigilancia y control con el fin de recibir un beneficio a nombre propio.	Las políticas de control del proceso son deficientes.	Genera problemáticas al interior de las Organizaciones comunales y falta de credibilidad de la entidad ante la comunidad.	Posible	Mayor	Moderado	Reducir el riesgo	Desarrollo de Mesas de trabajo con el personal auditor para verificar el debido proceso de Inspección, Vigilancia y Control.	Acta de Revisión de Procesos	Secretario de Participación Ciudadana y acción comunitaria	Mensual	(Número de Auditorías de Inspección, Vigilancia con errores/(Número de Auditorías de Inspección y Vigilancia revisadas) *100
Estudios previos y del sector que no cumplen con los requisitos técnicos, legales, y financieros y que son direccionados para favorecer a una persona en particular.	Falta de idoneidad del personal encargado de elaborar dichos estudios. Las capacitaciones que se dictan a los funcionarios son deficientes.	Demora en el proceso contractual. Declaración desierta del proceso. Incremento de costos operativos por inadecuada identificación de las necesidades.	Probable	Mayor	Débil	Reducir el riesgo	Realizar revisión de las hojas de vida para designar el personal con el perfil idóneo. Desarrollar capacitaciones permanentes del proceso de contratación estatal e implantación de políticas de autocontrol.	Documentación del procedimiento Listados de asistencia a capacitaciones	Secretario de Participación Ciudadana y acción comunitaria	Trimestral	(Número Capacitaciones desarrolladas / Número Capacitaciones programadas) *100

Proceso Comunicación estratégica

Objetivo: Formular y desarrollar una estrategia que dimensione los diferentes componentes del proceso comunicativo y supere el alcance de socialización y de mantenimiento de una imagen institucional favorable de la entidad en la opinión pública.

Mapa de riesgo de corrupción Oficina Asesora de comunicación y prensa

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin de celebrar un contrato	El valor del contrato genera intereses de terceros.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Detrimiento patrimonial. 2. Sobrecostos. 3. Demandas y demás acciones jurídicas. 4. Detrimiento de la imagen de la entidad ante sus grupos de valor. 5. Investigaciones disciplinarias. 	Moderado	Moderado	Débil	Disminuir el riesgo	Modalidad de contratación que permita la pluralidad de oferentes.	Normograma. Manual de contratación. SECOP Acta de capacitación y reunión	Jefe Oficina Asesora de Comunicación, Prensa y Protocolo	Semestral	Número de actividades de control realizadas / Número de actividades de control programadas
	Ofrecimientos económicos por parte de los oferentes.						Manejar tarifas establecidas por Colombia compra eficiente para evitar sobrecostos.				
	Intereses particulares.						Generar pliegos de contratación que sean claros, con el fin de crear un direccionamiento de contrato.				
	Carencia de controles en el procedimiento de contratación						Generar pliegos de contratación que sean claros, con el fin de crear un direccionamiento de contrato.				
	Insuficiente capacitación del personal de contratos						Realizar capacitaciones de actualizaciones en contratación estatal				
	Desconocimiento de los cambios en la regulación contractual						Realizar capacitaciones de actualizaciones en contratación estatal				

Proceso Gestión en salud

Objetivo: Dirigir y coordinar el sector salud y el sistema general de seguridad social en salud mediante el aseguramiento, la prestación de servicios de salud, la gestión de la salud pública y la vigilancia y control, para mejorar las condiciones de salud de la población de chía.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Salud

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros con el fin expedir un concepto sanitario favorable	Desconocimiento por parte de los Administradores de los establecimientos de comercio respecto del derecho de solicitar visita de IVC y recibir concepto sin incurrir costos	1. Afectación a la salud pública 2. Falta de credibilidad en la entidad pública 3. Investigaciones y sanciones disciplinarias, para el funcionario público y el establecimiento comercial	RARA VEZ	MODERADO	BAJO	Reducir riesgos	Implementar estrategias de comunicación e información sobre la gratuidad en la expedición de conceptos sanitarios a los administradores de establecimientos de comercio a través de la oficina de prensa	evidencias de la publicación la estrategias usada	Director(a) Vigilancia y Control	Semestral	(estrategias ejecutadas / estrategias programadas) *100
	Psicológicas del servidor público y/o contratistas motivadas por insatisfacciones socio económicas						Capacitaciones al personal del código único disciplinario en el momento de la firma del contrato	Acta y registro de asistencia	Secretario(a) de salud y Director(a) de Salud Pública - Director(a) Vigilancia y Control	Anual	(Profesionales capacitados/ Profesionales contratados)*100
Favorecimiento a terceros en procesos contractuales	Estudios y documentos previos que no llenan los requisitos técnicos, legales, financieros, jurídicos	1. Bienes y servicios que no cumplen con las necesidades de la entidad 2. Acciones, disciplinarias y fiscales a los servidores públicos y contratistas.	RARA VEZ	MODERADO	BAJO	Reducir riesgos	Dentro de la etapa de planeación realizado por la dependencia, se deberá verificar que lo que se contrata sea directamente proporcional a las necesidades básicas que se identificaron los estudios de necesidad de contratación.	Lista de chequeo de verificación	Secretario(a) de salud y Director(a) de Salud Pública - Director(a) Vigilancia y Control	Trimestral	(Documentos precontractuales revisados y numero de contratos efectivamente celebrados)*100 *Eficacia
	Presiones indebidas						Realizar revisión previa por parte del área técnica y del Grupo de Jurídica de la Secretaria de salud a todos los documentos que se presentan para el tramite de procesos de contratación.	Lista de chequeo de verificación	Secretario(a) de salud y Director(a) de Salud Pública - Director(a) Vigilancia y Control	Trimestral	(Documentos precontractuales revisados y numero de contratos efectivamente celebrados)*100 *Eficacia
							Capacitaciones al personal del código único disciplinario	Acta y registro de asistencia	Secretario(a) de salud y Director(a) de Salud Pública - Director(a) Vigilancia y Control	Anual	Profesionales capacitados

Proceso Gestión educativa

Objetivo: Garantizar que la prestación del servicio educativo se realice con la calidad, pertinencia y cobertura establecidas mediante la dirección, administración evaluación y control del sistema educativo municipal para contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población en condiciones de equidad y género establecidas en el plan de desarrollo.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Educación

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Direccionamiento de vinculación y ascensos de docentes a favor de terceros	Ofrecimientos económicos	Nombramientos, asensos o reubicaciones de docentes o directivos docentes sin cumplir los requisitos	RARA VEZ	MAYOR	FUERTE	EVITAR EL RIESGO	Revisar los actos administrativos de nombramiento o ascenso con los respectivos soportes, frente a los requisitos	Actos administrativos de nombramiento o ascenso con respectivo soporte Sistema Humano	Director(a) administrativo y financiero Secretario(a) de Educación	Cada nombramiento o ascenso	Eficiencia ((# de casos de riesgos materializados periodo actual / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) x 100
	Influencia e intereses personales para favorecer a terceros	Sanciones disciplinarias, fiscales o penales					Realizar nombramientos de docentes en periodo de prueba de acuerdo a la necesidad del servicio y según la lista de elegibles de concurso de méritos	Lista de elegibles concurso de méritos			
Giro de recursos a favor de terceros por servicios no recibidos	Carencia de control en el seguimiento	Pérdida de imagen institucional	PROBABLE	CATASTROFICO	FUERTE	EVITAR EL RIESGO	verificar mensualmente el listado de asistencia y reporte de novedades de estudiantes beneficiarios del subsidio de transporte escolar firmada por los rectores de las IEO correspondiente.	Formato GE-FT-62-V1 CONTROL DIARIO DE ESTUDIANTES EN USO DEL SUBSIDIO DEL TRANSPORTE	Director(a) de Gestión Educativa	Mensual	Eficiencia ((# de casos de riesgos materializados periodo actual / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior) x 100
		Pérdida de confianza en lo publico					Retirar automáticamente el subsidio de transporte escolar de aquellos estudiantes que presenten ausencia injustificada de 10 días o mas durante el mes	Base de datos consolidada de beneficiarios del subsidio de transporte escolar SIMAT		Mensual	
	Detrimento patrimonial	Socializar a IEO el proceso con respectivo cronograma, para que esta sea informada a los padres de familia y publicada en cada Institución					Lista de asistencia o soportes de socialización a IEO	Anual			
Excesiva discrecionalidad	Enriquecimiento ilícito de terceros	Investigaciones disciplinarias									
Favorecimiento de terceros en el direccionamiento de la contratación	Desconocimiento del proceso y normatividad para adelantar los procesos contractuales	Beneficios económicos a favor de terceros	RARA VEZ	CATASTROFICO	FUERTE	EVITAR EL RIESGO	Desarrollar Plan de capacitación en temas contractuales	Listados de asistencia	Secretario(a) de Educación	Anual	eficacia (# de actividades cumplidas / # de actividades programadas) x 100
	Adquisición inadecuada e innecesaria de bienes o servicios	Aplazamiento o declaración de desierto de un proceso					Verificar el cumplimiento del plan de contratación	Plan de contratación		Semestral	
	Tráfico de influencias	Malversación de recursos					Desarrollar e implementar estándares y documentos tipo para las diferentes etapas contractuales	SECOP		Según tipo de contratación que aplique	
		Investigaciones penales y /o disciplinarias									

Proceso Gestión de gobierno y seguridad

Objetivo: Mejorar los niveles de seguridad, participación, y convivencia ciudadana, y el control del espacio público mediante estrategias y acciones de promoción de la cultura de la legalidad, control, defensa, protección, recuperación y prevención para el fortalecimiento institucional con el fin de garantizar las libertades civiles, la convivencia y el disfrute de la comunidad

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Gobierno

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Dilación injustificada de procesos para favorecer a un tercero	Falta de control en la ejecución del proceso de protección al consumidor	Los consumidores no reciban oportunamente respuesta y/o solución a su reclamación	Posible	Mayor	Alto	Reducir el Riesgo	Solicitar informes del estado de cada proceso	Informe del estado de cada proceso	Secretario(a) de Gobierno	Mensual	Número de procesos que incumplen términos legales/ Número total de procesos
Favorecimiento de terceros en el direccionamiento de la contratación	Desconocimiento del proceso y normatividad para adelantar los procesos contractuales	Beneficios económicos a favor de terceros Aplazamiento o declaración de desierto de un proceso	Rara vez	Moderado	Moderado	Evitar el riesgo	Desarrollar Plan de capacitación en temas contractuales	Listados de asistencia	Secretario(a) de Gobierno	Semestral	Número de procesos contractuales realizados / número de procesos contractuales con correcciones
	Adquisición inadecuada e innecesaria de bienes o servicios.	Malversación de recursos					Verificar el cumplimiento del plan de contratación	Plan de contratación		Semestral	
	Tráfico de influencias	Investigaciones penales y /o disciplinarias Detrimiento en el patrimonio					Desarrollar e implementar estándares y documentos tipo para las diferentes etapas contractuales	SECOP		Según tipo de contratación que aplique	
CENTRO DE CONCILIACION Posibilidad de recibir dádivas en los procesos de conciliación para favorecer a terceros	Incumplimiento del procedimiento legal establecido para las conciliaciones	Vulneración al debido proceso y fallos en contra de la persona afectada	Rara vez	Mayor	Alto	Reducir el riesgo	Revisar el programador de audiencias	Programador de audiencias digitalizado	Director(a) de Derechos y Resolución de Conflictos	Mensual	Número de conciliaciones sin el debido proceso/ Número de conciliaciones solicitadas X100
						Revisión de actas y constancias expedidas por el conciliador, según los casos programados.	actas y constancias		Mensual		
						Informes de gestión, para verificar el cumplimiento de las obligaciones asignadas.	Informes de gestión de los conciliadores		Mensual		

Posibilidad de ofrecimiento de dádivas para obtener un beneficio particular con la autorización de eventos sin el lleno de los requisitos	Incumplimiento de requisitos establecidos por la normatividad vigente	1. Realizar el evento sin los estrictos controles, generando riesgo para la comunidad en su integridad personal y posibles respuestas inoportunas para la atención por parte del Municipio 2. El Municipio deja de percibir ingresos	Posible	Mayor	Alto	Evitar el Riesgo	Verificación por parte del profesional de Secretaría de Gobierno del cumplimiento de la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución 1851 de 2014	*Documentos aportados por el solicitante *Lista de chequeo *Actas de comité de conocimiento de eventos masivos y no masivos aprobadas	Comité de conocimiento de eventos masivos y no masivos	Cada vez que se vaya a aprobar la realización de un evento	Número de eventos aprobados sin lleno de requisitos/ Total de solicitudes de eventos
Cobro por parte de funcionarios de bomberos por la prestación de servicios de ambulancia	Falta de control en las solicitudes del servicio de ambulancia y en la prestación del mismo	La comunidad no pueda acceder al servicio de ambulancia de forma gratuita Deterioro en el estado de salud del solicitante	Probable	Catastrófico	Extremo	Reducir el Riesgo	1. Verificación por parte del Jefe de Bomberos de las solicitudes y la prestación de los servicios 2. Informes de prestación del servicio de ambulancia	1. Planillas de la prestación del servicio 2. Informes	Supervisor de contrato	Mensual	Número de casos de cobro de servicio identificados



Proceso Gestión urbanística

Objetivo: Efectuar actividades relacionadas con la expedición de licencias urbanísticas y demás actuaciones competentes de manera ágil, confiable y efectiva

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Urbanismo

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Expedición de licencias a favor de terceros sin el lleno de requisitos normativos	Falencias en el proceso de revisión urbanística, arquitectónica, estructural y jurídica en sus diferentes instancias	1.Apertura de procesos disciplinarios 2. Demandas y/o acciones jurídicas	Rara vez	Catastrófico	Débil	Evitar el Riesgo	1. Realizar capacitaciones permanentes sobre las normas 2. Realizar mesas de trabajo internas que permitan aclarar conceptos	1. Planillas de asistencia y actas de las capacitaciones. 2. Actas de las mesas de trabajo	Director (a) de Urbanismo	Trimestral	EFICACIA (# número licencias con visto bueno / número de Licencias expedidas) x 100
	Excesiva discrecionalidad		Rara vez	Catastrófico	Débil	Reducir el Riesgo	1. Emitir circulares técnicas a nivel interno que permitan aclarar lineamientos 2. Implementar un proceso de revisión de media para evitar errores en la expedición de las licencias urbanísticas.	1. Circulares. 2. Formatos de revisión	Director (a) de Urbanismo	Trimestral	EFICACIA (# número licencias con visto bueno / número de Licencias expedidas) x 100



Proceso Gestión de obra pública

Objetivo: Diseñar, construir y mantener la obra pública a cargo del Municipio de Chía de acuerdo con las normas y especificaciones técnicas, para contribuir con la prestación de los servicios y con la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Obras Públicas

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Elaboración de contratos con pliegos de condiciones manejados.	1. Presiones para la elaboración y legalización de contratos con pliegos manipulados de manera indebida. 2. Error por omisión o por acción en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del contrato. 3. incumplimiento de los requisitos legales vigentes	1. Desgaste administrativo 2. Incumplimiento de la Ley 3. Posible detrimento de los recursos públicos	Posible	Catastrófico	Moderado	Evitar el Riesgo	1. Informes mensuales de los contratos suscritos 2. Hacer seguimiento a la adjudicación de los contratos 3. Implementación gradual del uso de Pliegos Tipo 4. Evaluación simultanea con más de un Profesional de Ofertas para Contratos con Valor Superior a la Mínima Cuantía	Informe de Seguimiento de Gestión Precontractual Actas de Evaluación de Ofertas	Secretario(a) de Obras Públicas, Director(a) de Infraestructura, Director(a) Oficina Programación. Supervisores de los contratos	Trimestral	(Número de Contatos con Denuncias y/o Hallazgos Fiscales / Número de Contratos suscritos) x 100
Incumplimiento de las condiciones técnicas de los alcances del objeto contractual	1. Falta de seguimiento y control de las obras por parte del supervisor y/o interventor. 2. Desconocimiento de las obligaciones específicas del contratista. 3. Desconocimiento de las obligaciones específicas del supervisor e interventor.	1. Desgaste administrativo 2. Incumplimiento de la Ley 3. Posible detrimento de los recursos públicos	Posible	Mayor	Moderado	Evitar el Riesgo	1. Seguimiento a las obras por parte del supervisor mediante comités de obra. 2. Dar a conocer las obligaciones en el momento de la firma del contrato y en los comités de obra. 3. Socializar las responsabilidades a los supervisores y interventores. 4. Capacitación a Supervisores en seguimiento de contratos	Actas de Comités Actas de Capacitación	Secretario(a) de Obras Públicas, Director(a) de Infraestructura, Director(a) Oficina Programación. Supervisores de los contratos	Cada vez que se realice comité de obra	Número de obras sin cumplimiento de condiciones técnicas / Total de obras entregadas) x 100
Aprobación de Items No Previstos con sobrecostos	1. Presentación de cotizaciones elevadas de insumos (materiales, maquinaria, equipos, mano de obra) y/o rendimientos inadecuados, para la elaboración de APUS-No previstos. 2. Inexistencia de un procedimiento claro que permita establecer de manera controlada y concertada los APUS-No previstos, entre los supervisores, interventores y contratistas. 3. Intéres particular por parte del Interventor de beneficiarse y beneficiar al contratista de obra.	1. Sobrecostos en los bienes y servicios adquiridos por el Municipio de Chía. 2. Detrimento de los recursos públicos	Posible	Mayor	Moderado	Evitar el Riesgo	1. Delegar supervisores idoneos para cada contrato en particular. 2. Validar Análisis de Precios Unitarios de referencia de otras entidades oficiales. 3. Adelantar la formalización del ítem No Previsto, mediante la aprobación del mismo en acta técnica motivada, con la participación del supervisor delegado del Municipio interventores y contratistas. 4. Hacer firmar los soportes de las especificaciones particulares y cotizaciones que soportan el ítem No Previsto, tanto por los profesionales involucrados de la interventoría como por los contratistas de obra.	Actas de aprobación de items no previstos de obra Actas de Comites	Secretario(a) de Obras Públicas, Director(a) de Infraestructura, Director(a) Oficina Programación. Supervisores e interventores de los contratos	Cada vez que se realicen inclusiones de items no previstos de obra al presupuesto de los contrato de obra	(Número de contratos ejecutados con sobrecostos/Número de contratos ejecutados) x 100

Proceso Gestión de la movilidad

Objetivo: Garantizar la circulación de los diferentes actores mediante la aplicación de mecanismos de planeación y control de tránsito y transporte que permitan la movilidad de forma cómoda, ágil y oportuna en el Municipio de Chía.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Movilidad

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Manipulación de trámites internos de tránsito y transporte para favorecer a un tercero	<p>Personal de la Unión Temporal Circulemos Chía atiende al ciudadano por fuera de la ventanilla para realizar trámites sin autorización</p> <p>Debilidad en el procedimiento de recepción de documentos para la realización de los trámites de tránsito y transporte</p>	<p>Expedición de documentos de tránsito y transporte que no están acordes a la normatividad vigente</p> <p>Investigaciones y sanciones disciplinarias para el funcionario y la Administración Municipal</p> <p>Demora en la expedición de documentos de tránsito y transporte</p>	Posible	Mayor	Alto	Reducir	<p>Verificación de la atención al público en las ventanillas de CIRCULEMOS CHIA por parte del Director de Servicios de Movilidad</p> <p>Controlar la entrada y salida del personal de la unión temporal que atiende en ventanillas</p> <p>Apertura de la ventanilla 9 para el direccionamiento al usuario para la realización de los trámites de tránsito y transporte</p>	<p>Establecimiento de digiturnos para la atención al usuario y sus registros en sistema</p> <p>Software de control de salida y entrada del personal de la UT mediante biométrico</p> <p>Copia en disco duro de videos de las instalaciones de la Secretaria de Movilidad</p>	Director de Servicios de movilidad	Trimestral	Número de trámites aprobados por el Director / número de trámites radicados ante la secretaria de movilidad
Posibilidad de que los agentes de tránsito reciban dádivas y/o obsequios para favorecer a un tercero	<p>Debilidad en los procedimientos para realizar operativos de tránsito y transporte en el Municipio</p> <p>Debilidad en el proceso de asignación de comparendos para los agentes de tránsito</p>	<p>No se recaudan recursos correspondientes por las infracciones de tránsito cometidas</p> <p>Imposición de comparendo de tránsito con una codificación diferente que no corresponde a la infracción real</p>	Casi seguro	Catastrofico	Extremo	Reducir	Control y acompañamiento a los operativos de movilidad por parte de la dirección de servicios de movilidad, bajo las directrices impartidas a los agentes de tránsito para revisar el proceso contravencional que realizan	Planilla de operativos de tránsito dirigidos y supervisados por la dirección de servicios de movilidad, listado y planilla de turnos de agentes de tránsito asignado por zonas en municipio	Director de Servicios de movilidad	Semanal	Numero de operativos en los cuales se realiza acompañamiento a los agentes para el control del tránsito

Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros, por emitir fallo contravencional que beneficie al infractor	Interés particular del funcionario Tráfico de influencia	No se da aplicabilidad a la normatividad legal vigente de tránsito de manera objetiva y transparente Procedimientos mal realizados Detrimiento de los recursos públicos	Casi seguro	Catastrofico	Debil	Evitar	Revisión aleatoria de los fallos emitidos en favor del infractor, con el fin de verificar si la decisión emitida tuvo en cuenta los aspectos objetivos y subjetivos y se realizó la valoración probatoria correspondiente y en forma adecuada conforme al procedimiento establecido en la norma	Emisión de concepto emitido por el grupo jurídico de la Secretaría de Movilidad	Director de Servicios de movilidad	Bimensual	número de fallos a favor del infractor revisados y aprobados/número de fallos a favor del infractor emitidos bimensualmente
Favorecimiento de terceros en el direccionamiento de la contratación	Desconocimiento del proceso y normatividad para adelantar los procesos contractuales Adquisición inadecuada e innecesaria de bienes o servicios. Tráfico de influencias	Beneficios económicos a favor de terceros Malversación de recursos Investigaciones penales y/o disciplinarias Detrimiento en el patrimonio	Rara vez	Catastrofico	Alto	Evitar	Desarrollar Plan de capacitación en temas contractuales Verificar el cumplimiento del plan de contratación Desarrollar e implementar estándares y documentos tipo para las diferentes etapas contractuales	Listados de asistencia Plan de contratación SECOP	Secretario de Movilidad	Cada vez que se realicen procesos contractuales	Número de procesos contractuales celebrados / número oferentes recibidos

Proceso Gestión social para el desarrollo

Objetivo: Promover el desarrollo con equidad de la ciudadanía, mediante estrategias de bienestar y cultura para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Desarrollo Social

Riesgo	Causa	Consecuencia	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividades de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Incluir población que no cumple con los requisitos establecidos para ser beneficiados en los Programas Sociales y pérdida de cupos para la población que si cumple con los requisitos establecidos.	Preferencias políticas, familiares, amiguismo. Omisión por desconocimiento de los requisitos para acceder a los programas sociales	Distorsión de las prioridades, desvío de los recursos y falta de apoyo a todos los grupos vulnerables existentes en el Municipio.	Posible	Moderado	Moderado	Reducir el riesgo	Exigir los requisitos con soportes documentales. Fortalecimiento en el procedimiento de revisión de requisitos de acceso a los programas	Carpeta de cada usuario con la totalidad de los documentos requeridos para acceder a cada programa Lista chequeo de requisitos	Líder del Programa Social	Un año	(# de solicitudes con cumplimiento de requisitos / # de solicitudes recibidas) x 100
Convocatorias de participación de grupos poblacionales en espacios a favor de intereses particulares	Ausencia de un procedimiento así como de un instrumento de seguimiento y verificación de información que se publique oportunamente	Se impide el beneficio para la totalidad de la población Pérdida de credibilidad y/o confianza de las partes interesadas o ciudadanía Afecta la imagen de la entidad y funcionarios a cargo. Procesos disciplinarios y legales	Improbable	Moderado	Débil	Reducir el riesgo	Estandarización de procedimientos controlar las convocatorias de grupo poblacionales de acuerdo a los compromisos de la entidad	*Seguimiento a Procedimientos * lista de asistencia convocatorias * informes de los eventos realizados para difusión	Profesional con funciones de Seguimiento de la Dirección de Cultura	Semestral	(# de propuestas recibidas/ # propuestas asignadas)*100
Diseños de estudios previos direccionados y asignación de recursos e intervenciones con favorecimiento propio o a terceros.	Falta de pluralidad de cotizantes y oferentes en los diferentes procesos de contratación Carencia de un buen estudio de mercado a las diferentes empresas postuladas	Acciones judiciales frente a la entidad Investigación y sanciones disciplinarias	Improbable	Moderado	Débil	Reducir el riesgo	* Plan de Contratación * Actas de comité de contratación * Lineamientos Jurídicos	* Invitaciones formales a cotizar y participar de los diferentes procesos. * Actas de reuniones sostenidas con los actores interesados en participar en las cotizaciones y los procesos. * Cotizaciones de por lo menos tres actores interesados en el proceso contractual.	Profesional con funciones de Contratación de la Dirección de Cultura	Permanente, de acuerdo a elaboración de estudios previos	(# de propuestas recibidas/ # propuestas asignadas)*100

Proceso Gestión de desarrollo económico

Objetivo: Promover el desarrollo económico, turístico y agropecuario del municipio de Chía mediante la implementación de estrategias, planes, programas, productos y proyectos que mejoren la competitividad y revierta sobre los sectores del Municipio ingresos en su desarrollo humano

Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Desarrollo Económico

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Solicitud de dádivas por parte del funcionario para la recepción del ganado sin su respectiva guía	Baja Capacidad de control por parte de la Administración Municipal	Sanciones sanitarias Detrimiento patrimonial	Posible	Catastrófico	Extremo	Reducir	Seguimiento por parte del funcionario de planta	Planillas de control	Profesionales pecuarios de carrera	Diario	(Número de acciones realizadas / Número de Acciones programadas) * 100

Proceso Gestión del medio ambiente

Objetivo: Desarrollar en el Municipio, y de acuerdo a sus competencias, las políticas y regulaciones ambientales de recuperación, conservación, protección, ordenamiento, manejo, uso y aprovechamiento de los recursos naturales renovables y del medio ambiente, para asegurar el desarrollo sostenible

Mapa de riesgo de corrupción Secretaria de Medio Ambiente

Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Desconocimiento de la normatividad ambiental	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema detrimento patrimonial	Probable	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	Capacitación en normatividad referente a POT,	Formatos solicitud de visita, Soporte por medio del Arguis para corroborar áreas y predios, registro fotográfico del predio susceptible a descuento del predial.	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	*Eficacia Número de actividades de control realizadas / Número de actividades de control programadas
Falta de capacitación						Capacitación en ARCGIS, que permita manejar adecuadamente la herramienta para establecer el área exacta del lote destinado a conservación				
Por presiones indebidas						Visto bueno del funcionario y la firma del secretario				
Carencia de controles						Revisión previa por parte del asesor jurídico de la secretaria				
						Revisión final por parte de la secretaria de hacienda del concepto emitido por medio ambiente para determinar si el predio es viable de acceder a la exención del impuesto predial				
	Visitas de seguimiento aleatorias a los predios destinados a la emisión del concepto									
Desconocimiento de la normatividad para publicidad exterior visual	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema detrimento patrimonial	Probable	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	Capacitación en normatividad referente	Soporte fotográfico, formulario de publicidad exterior visual, documentos anexos obligatorios, recibo de pago emitido por hacienda	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
Falta de conocimiento del estatuto tributario						Firma del secretario y asesor jurídico de la oficina				
Por presiones indebidas						Seguimiento a la documentación exigida por la ley, y entregada para la instalación de vallas				
Carencia de controles						Visita técnica de seguimiento				
Falta de ética profesional	Incumplimiento a la norma ambiental Deterioro del ecosistema	Posible	Mayor	Extremo	Evitar el riesgo	Visita técnica de seguimiento	Soporte fotográfico, formatos de solicitud de visita técnica	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
Por presiones indebidas						Visita de seguimiento por parte del Secretario en caso de quejas reiteradas				
Carencia de controles										
Falta de ética profesional	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema detrimento patrimonial daño ambiental	Probable	Mayor	Alto	Evitar el riesgo	Seguimiento mensual al inventario del material vegetal	Soporte fotográfico, formatos de solicitud de visita técnica, formatos para el control de inventario, inventario del material existente y entregado en el vivero Municipal	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
Por presiones indebidas						Visita técnica de seguimiento tanto a los predios como al vivero				
Carencia de controles						Actualización de formatos para el control de inventarios				

Proceso Gestión de servicios administrativos

Objetivo: Administrar y mantener adecuadamente los recursos físicos y optimizar la calidad y la oportunidad en la adquisición y suministro de bienes, mediante la ejecución del plan de compras de funcionamiento, con el fin de mantener la eficiencia en la prestación de servicios de apoyo a la gestión de la Alcaldía.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Servicios Administrativos

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Que el supervisor de los contratos asignados a la Dirección de Servicios Administrativos reciba dádivas o beneficio para favorecer incumplimiento de las condiciones establecidas.	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de controles a la supervisión. * Desconocimiento de la normatividad 	<ul style="list-style-type: none"> *Detrimento *Investigaciones disciplinarias, fiscales *Desviación de recursos 	PROBABLE	MODERADO	MODERADO	Reducir el riesgo: medidas para disminuir la probabilidad y/o el impacto del riesgo	*Seguimiento esporádico de verificación de los recursos adquiridos.	<ul style="list-style-type: none"> *Registro de ingreso almacén y/o informe de prestación del servicio. *Informes de supervisión. 	Director de Servicios Administrativos	Trimestral	Eficacia (# de seguimientos realizados / # de seguimientos programados) x 100

Proceso Gestión de contratación

Objetivo: Organizar, coordinar, controlar y ejecutar los proceso , procedimientos y actividades propias de las etapas pre contractuales, contractuales y post contractuales que se adelanta en la Alcaldía para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el desarrollo y cumplimiento de la misión y operación de la entidad a través de la celebración de contratos y/o convenios, acorde con el procedimiento preventivo en la Ley 80 de 1993, ley 1150 de 2007 y decretos reglamentarlos y hacer el seguimiento a la ejecución de los mismos.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Contratación

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Que vencido el término fijado en los cronogramas para recepción de propuestas se permita allegar otra propuesta dentro de los procesos de bienes, obras o servicios que adelanta la Dirección de Contratación para favorecer a un tercero.	Omisión del procedimiento en el cronograma fijado en las diferentes etapas de acuerdo a la modalidad de contratación	Investigaciones disciplinarias, fiscales, penales por parte de los distintos entes de control Falta de credibilidad y perdida de confianza en la Administración Municipal Demandas ocasionales No cumplimiento e insatisfacción de la necesidad a suplir por parte de la Administración Municipal	RARA VEZ	CATASTROFICO	Extremo	Verificar y prevenir que en la etapa de cierre se altere el registro de propuestas vencido el término para la presentación de las mismas.	Iniciado el término de recepción de las propuestas se diligenciará un formato de la entrega de las mismas y vencido el término de recepción se subraye el formato dando cierre al recibo y se dé inicio a la audiencia de cierre con presencia de los participantes, de igual manera se deberá publicar el formato y al acta de cierre, en el sistema electrónico para la contratación pública SECOP.	Se realiza como medidas de control el formato de recepción de propuestas, el acta de cierre, el formato de proponte asistentes a la audiencia y la publicación en el sistema electrónico para la contratación pública SECOP.	La secretaria que realiza la recepción de las propuestas, el profesional especializado o los profesionales universitarios o los contratistas abogados que apoyan los procesos y el Director de contratación deberán a la hora del cierre subrayar el formato de cierre y no permitir ingresar más propuestas al proceso, adelantar la audiencia de cierre y publicar los documentos en el SECOP.	Semanalmente	(No. de procesos / No. de actas de cierre)*100
Que se permitan modificaciones a las propuestas allegadas dentro de los procesos de bienes, obras o servicios que adelanta la Dirección de Contratación para favorecer a un tercero.	Omisión del procedimiento en la recepción y custodia de las propuestas en los procesos de contratación	Investigaciones disciplinarias, fiscales, penales por parte de los distintos entes de control Falta de credibilidad y perdida de confianza en la Administración Municipal Demandas ocasionales No cumplimiento e insatisfacción de la necesidad a suplir por parte de la Administración Municipal	RARA VEZ	CATASTROFICO	Extremo	Prevenir que en la etapa de cierre, evaluación se modifiquen las ofertas	En el acta de cierre se indicara el numero de folios y se mantendrá en custodia las propuestas evitando que sean modificadas favoreciendo a un tercero	La medida de control es el acta de cierre, y custodia de las propuestas.	El profesional especializado o los profesionales universitarios o los contratistas abogados deberán dejar establecido en el acta de cierre el número de folios y deberán custodiar las propuestas	Cada vez que presente apertura y cierre del proceso de contratación	(No. de ofertas / sobre las quejas o denuncias sobre alteración de ofertas)*100

<p>Que exista la posibilidad de recibir una dafida o un beneficio personal a través de la celebración de un contrato por vínculos o influencias provenientes en la entidad o con los funcionarios encargados de los procesos de selección.</p>	<p>1. Que exista omisión de los funcionarios encargados de las evaluaciones de los distintos procesos de selección (selección abreviada, subasta inversa presencial, licitación pública, concurso de méritos) permitiendo la habilitación del oferente en el proceso contractual, cuando exista una posible inhabilidad e incompatibilidad por parte de alguno de los miembros del comité designado. 2. Favorecimiento en las distintas evaluaciones contractuales por influencia política. 3. falta de aptitud o a la carencia de una cualidad, calidad o requisito del sujeto que lo incapacita para poder ser parte en una relación contractual</p>	<p>1 Investigaciones (disciplinarias, fiscales, penales) por parte de los distintos entes de control. 2. Falta de credibilidad y pérdida de confianza en la administración Municipal. 3. Demandas ocasionales 4. No cumplimiento e insatisfacción de la necesidad a suplir por parte de la Administración Municipal.</p>	<p>RARA VEZ</p>	<p>CATASTROFICO</p>	<p>Extremo</p>	<p>Prevenir se alleguen o se oculten documentos de las ofertas presentadas en los distintos procesos de contratación</p>	<p>El comité evaluador designado mediante resolución estará sujeto al régimen de inhabilidades e incompatibilidades y conflicto de intereses legales.</p>	<p>La medida de indicar una posible inhabilidad e incompatibilidad se deberá manifestar a la Oficina de Contratación de manera oportuna mediante comunicación para adoptar las medidas del caso</p>	<p>El profesional especializado o los profesionales universitarios o los contratistas</p>	<p>Cada vez que presente apertura y cierre del proceso de contratación</p>	<p>(No de comunicaciones de posible inhabilidad e incompatibilidad / No de actos administrativos de apertura y designación de comité) *100</p>
--	---	--	-----------------	---------------------	----------------	--	---	---	---	--	--



Proceso Gestión del talento humano

Objetivo: Administrar de manera eficiente el recurso humano como base fundamental del desarrollo y posicionamiento de la Alcaldía, desde el momento de su ingreso a la entidad, pasando por su permanencia en la misma, hasta su retiro, desarrollando estrategias administrativas y operativas que permitan el adecuado y eficiente manejo.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Función Pública

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Manipulación de la información básica de las bases de datos de la Institución, para el otorgamiento de beneficios salariales afectando la liquidación de nómina	Debilidad o ausencia de controles en el procedimiento de liquidación de nómina	• Desviación de los recursos públicos asignados presupuestalmente	RARA VEZ	MAYOR	ALTO	REDUCIR	Realizar pre nóminas, confrontando la nómina con las novedades y sus soportes correspondientes de cada periodo.	Entrega de informe mensual del área de Nómina	Director (a) de Talento Humano y Profesionales vinculados al proceso de nómina.	Mensual	Número de inconsistencias encontradas en la nómina / Número de verificaciones realizadas a la nómina) x 100
		• Detrimiento patrimonial					Verificar los valores detallados de la nómina				
		• Investigaciones disciplinarias, fiscales y/o penales					Entrenamiento sobre el proceso y procedimientos de nómina				
	Registrar valores en la nómina que aumente el devengado en beneficio de un servidor público	• Favorecimiento de terceros • Generación de conflicto entre servidores públicos					Listados de asistencia a los entrenamientos en temas de nómina	Semestral			
Vinculación de personal sin cumplir los requisitos exigidos para el cargo	• Omisión en la verificación de los requisitos mínimos exigidos de los cargos para la vinculación de personal	• Favorecimiento de terceros	RARA VEZ	CATASTROFICO	EXTREMO	REDUCIR	Verificar el cumplimiento de los requisitos documentales según lo establece la norma.	Lista de chequeo con los requisitos exigidos para el nombramiento por la normatividad vigente para la respectiva validación.	Director (a) de Talento Humano y Profesionales vinculados al proceso de Talento Humano.	Cada vez que exista nombramiento	Número de verificaciones cumplidas / Número de cargos provistos) x 100
	• Ausencia o falencia en los controles dentro de proceso de vinculación de personal	• Personal no calificado para el desempeño de las funciones asignadas • Pérdida de legitimidad de la Administración • Sanciones disciplinarias • Creación de conflictos interadministrativos • Desigualdad en el acceso al empleo público					Verificación de los requisitos establecidos para tomar posesión, por parte del responsable.	Lista de chequeo con los requisitos exigidos para la posesión exigidos por la normatividad vigente para la respectiva validación.		Cada vez que exista nombramiento	Número de verificaciones cumplidas / Número de cargos provistos) x 100

Proceso Gestión documental

Objetivo: Garantizar que los documentos recibidos, tramitados y enviados en el municipio se conserven adecuadamente mediante las actividades de correspondencia y gestión de archivo para asegurar la eficacia y eficiencia en la gestión de correspondencia y archivo.

Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Servicios Administrativos

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Que el colaborador de Gestión Documental reciba dádiva, beneficio o presente, ofrecido voluntariamente por el ciudadano o por un tercero, para el favorecimiento en el prestamo de documentos, agilizando o entorpeciendo el tiempo establecido para el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> * Desconocimiento de normativa. * Falta de políticas y procedimientos Internas. * Falta de sensibilización en los funcionarios. * Carencia de controles y/o seguimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> * Sanciones Administrativas. * Sanciones Disciplinarias. * Perdida de la imagen institucional. * Procesos legales. 	Casi seguro	Moderado	Alto	Reducir el riesgo: medidas para disminuir la probabilidad y/o el impacto del riesgo	<ul style="list-style-type: none"> *Identificar el personal autorizado para el prestamo de documentos. *Seguimiento esporadico a la trazabilidad de la solicitud de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Formato de solicitud de prestamo de documentos. *Consecutivo de radicación y trazabilidad de la solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> * Jefe de la Dependencia * Líder del proceso 	Bimestral	Eficacia (# de seguimientos realizados / # de seguimientos programados) x 100

Proceso Gestión jurídica

Objetivo: Garantizar el apoyo jurídico necesario para la adecuada operación, que incluye atención de solicitudes, requerimientos, tutelas, demandas, así como emisión de conceptos jurídicos necesarios para apoyar tramites y procesos misionales, estratégicos, habilitadores y de evaluación y control de la Alcaldía y en general del Talento Humano, en ejercicio de sus funciones.

Mapa de riesgo de corrupción Oficina Asesora Jurídica

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Riesgo de corrupción - pérdida o extravío de expedientes o procesos del archivo de la oficina de defensa judicial por conflicto de intereses y / o beneficio propio	Por omisión en su custodia.	Perdida de información , afectación al desarrollo del proceso, afectación a la imagen de la entidad, pérdida de credibilidad, lugar a procesos disciplinarios fiscales y penales	Rara vez	Mayor	Fuerte	Reducir el riesgo	El profesional y / o técnico administrativo encargado de los procesos judiciales se hará responsable del archivo y manipulación de dichos procesos. Se debe hacer el registro de los procesos en la base de datos y el control de la salida y entrada en el libro creado para tal fin	Base de datos - libro de registro - revisión aleatoria del archivo	Jefe oficina defensa judicial	Diario	(Eficacia revisiones realizadas / revisiones programadas) x 100
Pérdida o extravío de documentos confidenciales del archivo de la oficina asesora jurídica por conflicto de intereses y / o beneficio propio	Por omisión en su custodia.	Pérdida de información, afectación al desarrollo del proceso, afectación a la imagen de la entidad, pérdida de credibilidad, lugar a procesos disciplinarios fiscales y penales	Rara vez	Mayor	Fuerte	Reducir el riesgo	El profesional y / o técnico administrativo encargado de los expedientes de la oficina asesora jurídica se hará responsable del archivo y manipulación. Se debe hacer el registro de los procesos en la base de datos y el control de la salida y entrada en el libro creado para tal fin. el préstamo y/o copia de los procesos expedientes se hará previa autorización del jefe de la oficina asesora jurídica	Base de datos - Libro de registro - revisión aleatoria del archivo	Jefe Oficina Asesora Jurídica	trimestral	(Eficacia revisiones realizadas / revisiones programadas) x 100

Proceso Gestión financiera

Objetivo: Gestionar, controlar y hacer seguimiento a la ejecución de los recursos apropiados a la Alcaldía y a los fondos cuenta, o transferidos a organismos de cooperación a través de la suscripción de convenios, que permita conocer en forma oportuna y veraz el nivel de ejecución y el cumplimiento de las tareas encomendadas, mediante el registro de las operaciones y su presentación a través de informes intermedios y emisión de estados financieros. Vigilancia y control de los recursos. Ejercicio responsable de registros contables y presentación de estados financieros y balances; así como de tesorería para atender pagos de compromisos institucionales

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Hacienda

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
CONOCIMIENTO DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS POR PARTE DE LOS CONTRIBUYENTES O TERCEROS ANTES DE SU NOTIFICACIÓN	Debilidad en el proceso de custodia de los documentos proferidos por el grupo de ejecuciones fiscales	* Vulneración de la reserva legal de los documentos. * Desgaste administrativo e incumplimiento de los objetivos del proceso. * Los contribuyentes se asesoran de los funcionarios o de terceros antes de notificarse de los actos administrativos	PROBABLE	MAYOR	ALTO	Reducir el riesgo	Verificar que los actos administrativos reposen en la carpeta de cada expediente. Si se llegase a encontrar que uno de estos actos administrativos falta se revisará la planilla que lleva la persona encargada del archivo con el fin de verificar cual funcionario la solicito y el por que no ha sido devuelta.	Planilla en donde se evidencia cual funcionario solicito el expediente	Director de Rentas - Profesional especializado de la Dirección de Rentas	Semanal	Numero de veces en las que al revisar la planilla se encontró un expediente incompleto
ACUERDOS DE PAGO SIN EL LLENO DE LOS REQUISITOS LEGALES	Omisión de los procedimientos establecidos en el estatuto tributario del municipio para otorgar facilidades de pago a los contribuyentes	* Vulneración del derecho a la igualdad frente a los demás contribuyentes. * Falta de control respecto de los compromisos a los que llegan los contribuyentes, lo cual impide su exigencia. * Actos administrativos sin el cumplimiento de requisitos legales que deben ser revocados por la administración y generan mayor desgaste	PROBABLE	MAYOR	ALTO	Reducir el riesgo	Cuando se expida una resolución de acuerdo de pago esta deberá ser revisada en su totalidad por el profesional especializado del grupo de ejecuciones fiscales o del grupo de fiscalización (según sea el caso) quien pondra su visto bueno si este tiene todos los requisitos legales, luego pasará para la firma del Secretario de Hacienda-	Resolución con el respectivo visto bueno	Profesional Especializado del grupo de ejecuciones fiscales y del grupo de fiscalización	Cada vez que se expida una resolución de acuerdo de pago	Resoluciones proyectadas por el equipo de la Dirección de rentas/Resoluciones aprobadas con visto bueno
FAVORECIMIENTO INDEBIDO A TERCEROS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS	* Entregar a terceros información privilegiada que se maneja en los procesos de la gestión de inversiones. * Favorecer a una entidad financiera en los procesos de selección de las convocatorias que adelanta la DIRECCION DE TESORERIA, para la administración de los recursos públicos.	* Generar menores rendimientos financieros y favorecer a terceros.	RARA VEZ	MAYOR	MODERADO	Reducir el riesgo	Los funcionarios adscritos a la Secretaría de Hacienda deberán firmar un documento de confidencialidad de la información que se maneja internamente	Documentos firmados	Secretaría de Hacienda	Cada vez que ingrese un funcionario nuevo a la Secretaría	Procesos de solicitud de productos bancarios/revisiones adelantadas por tesorería

Proceso Gestión de Infraestructura

Objetivo: Garantizar las condiciones de funcionamiento de la maquinaria y equipo pesado a cargo del municipio, mediante programas de mantenimiento preventivo y correctivo, para asegurar su disponibilidad y uso.

Mapa de riesgo de corrupción Secretaría de Obras Públicas

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Gasto injustificado de combustible	Retirar de los tanques de los equipos el combustible sin autorización	Aumento en el gasto del presupuesto de esta actividad	Posible	Moderado	Moderado	Evitar el Riesgo	*Contar con el sistema de MICROCHIP para todos los vehículos y maquinaria *Control de los sellos de seguridad antes y después del tanqueo * Registro en una planilla del consumo de combustible y la postura de sellos	Planillas de control Registro de video	Director de Infraestructura	Trimestral	*Eficacia (# de actividades de control realizadas /# de actividades de control programadas) *100

Proceso Gestión disciplinaria

Objetivo: Investigar la conducta de los servidores y ex servidores públicos de la Alcaldía que incurran en transgresión a las normas disciplinarias

Mapa de riesgo de corrupción Oficina de Control Interno Disciplinario

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Violación al debido proceso en el desarrollo de la función disciplinaria, a favor de un tercero	Desconocimiento del proceso y desatención en los términos procesales	1) Ilegalidad de las decisiones	Rara vez	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	El director de oficina y los profesionales verifican continuamente las modificaciones que reciba la ley 734 de 2002 y demás normas concordantes con el fin de capacitarse para dar total aplicación y así evitar que haya ilegalidad en las decisiones y/o violación al debido proceso. En caso de materialización de la misma, el código único disciplinario da distintas posibilidades como lo son decretar nulidades de conformidad con lo estipulado en los artículos 143 y ss de la ley 734 de 2002 la cual puede ser decretada hasta antes del fallo; la revocatoria directa estipulada en los artículos 122 y ss de la ley 734 de 2002 se puede decretar hasta antes de ser proferido el fallo. Como evidencia se pueden hallar dentro de los procesos disciplinarios que adelanta la oficina las notificaciones pertinentes que hayan dentro de las distintas actuaciones que lugar aclarando dentro de las mismas y/o las comunicaciones sobre la procedencia de los recursos de apelación o reposición que se pueden interponer dependiendo de la etapa. Así mismo, y una vez que se hayan presentado o no el recurso de apelación cuando se traten de fallos sancionatorios las decisiones tienes que ser trasladadas a él nominador, toda vez que es el competente de realizar la ejecución de la sanción de conformidad con los artículos 172 y 173 del código único disciplinario.	Recursos motivados, pliegos de cargos, tasaciones de falta, archivos y fallos disciplinarios, ajustados a la norma y jurisprudencia	Director Control Interno Disciplinario - profesionales Universitarios	DIARIO	*Eficacia - (# de notificaciones realizadas en debida forma/numero de autos y/o fallos proferidos)*100 -(# de recursos resueltos/# de recursos interpuestos)*100 -(# de ejecuciones de sanción/# de fallos sancionatorios)*100 **Eficiencia (# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo
						Evitar el riesgo	Los funcionarios sustanciadores de la Dirección de Control Interno Disciplinario en cada etapa de las actuaciones disciplinarias que se adelanten deben garantizar el derecho consagrado en el artículo 29 de la constitución política de Colombia, el debido proceso y el derecho a la defensa, enviando las comunicaciones y notificaciones en los tiempos establecidos por la ley, surtir cada etapa de la investigación en los términos establecidos, evacuar y estudiar las prueba solicitadas y recaudadas dentro de los expedientes. En caso de que se llegue a materializar la violación al debido proceso el despacho procederá a decretar la nulidad a todo lo actuado o a la actuación que haya afectado al debido proceso de conformidad con lo estipulado en los artículos 143 y ss. de la ley 734 de 2002. Como evidencia se puede encontrar dentro de los expedientes las citaciones de notificaciones enviadas dentro de los términos establecidos en los artículos 100 y ss. de la ley 734 de 2002. Así mismo, cuando no es posible contactar a los sujetos procesales el despacho garantiza el debido proceso solicitando a los diferentes consultorios jurídicos el apoyo por parte de un abogado de oficio de acuerdo a lo preceptuado en el artículo 93 de la ley 734 de 2002.	Citaciones de notificaciones enviadas- solicitud de abogado de oficio dentro de los expedientes a los cuales no se les pudo notificar personalmente	Director Control Interno Disciplinario - profesionales Universitarios	DIARIO	*Eficacia - (# de citaciones de notificación realizadas en debida forma/numero de autos proferidos a los que haya lugar la notificación personal)*100 **Eficiencia(# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo
	Evitar el riesgo	Los funcionarios de la Oficina de control Interno Disciplinario deben mantener actualizado un cuadro digital compartido (drive) cada vez que se adelante una actuación dentro de los expedientes disciplinarios, además el jefe de la oficina reunirá a su equipo de trabajo cada mes con el fin de revisar el contenido total de los procesos disciplinarios que se estén adelantando, con el fin de verificar que se están evacuando y estudiando las pruebas decretadas en los diferentes autos, las pruebas aportadas por los quejosos, y las solicitadas por los investigados; así como no dejar vencer los términos establecidos para las distintas etapas indicados en la ley disciplinaria. En caso de hallar alguna prueba sin evacuar el profesional al cual le sea asignado dicho proceso deberá evacuar la prueba en el menor tiempo posible y siempre respetando los términos de ley para garantizar el debido proceso; si se llegase a materializar alguna irregularidad dentro de las etapas procesales del procedimiento disciplinario se procederá a decretar la nulidad a todo lo actuado o a la actuación que haya afectado al debido proceso de conformidad con lo estipulado en los artículos 143 y ss. de la ley 734 de 2002. Como evidencia se puede encontrar un cuadro compartido (drive) en el cual se anota el número del proceso, investigado, quejoso, dependencia, última actuación y estado actual en el que se encuentra el proceso disciplinario.	Actualización continua de las etapas procesales de cada uno de los expedientes activos en el despacho de control interno disciplinario	Director Control Interno Disciplinario - profesionales Universitarios	SEMANAL	*Eficacia - (# de procesos abiertos/# de quejas recibidas)*100 -(# de autos inhibitorios/ # de quejas recibidas)*100 **Eficiencia(# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo					
	Omisión o extralimitación de actuaciones dentro de los procesos disciplinarios para beneficiar a alguno de los sujetos procesales.	2) Impunidad de las investigaciones disciplinarias en las que haya lugar a sanción	Rara vez	Catastrófico	Extremo						

Soborno	Situaciones típicas del Código Penal haciendo alusión a posibles o presuntos delitos como la concusión o el cohecho.	Afectación directa del procedimiento disciplinario y la responsabilidad personal, penal y disciplinaria para los funcionarios de la Oficina de Control Interno Disciplinario que soliciten dadas o beneficios a cambio de una actuación dentro del procedimiento.	Rara vez	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	El Jefe de la Oficina deberá colocar en conocimiento de las autoridades de carácter Penal Fiscalía General de la Nación el ofrecimiento de dadas a los funcionarios de la oficina de control interno disciplinario o si el particular pone de presente si algún funcionario le solicito dadas o algún tipo de beneficio para el o para otra persona por realizar alguna acción u omisión dentro de las actuaciones que se adelanten dentro de un expediente disciplinario. Como evidencia se puede constatar que no existen denuncias de carácter penal en contra de alguno de los funcionarios o de los funcionarios hacia algún particular y/o servidor que hay participado dentro de los procesos disciplinarios.	Inexistencia de denuncias penales en contra de un funcionario de la oficina.	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	DIARIO	*Eficacia - (# de denuncias de tipo penal en contra de los funcionarios de la oficina /numero de procesos abiertos)*100 **Eficiencia((# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo
		La responsabilidad penal respecto de los particulares y/o servidores públicos que ofrezcan dadas a los funcionarios de la oficina de control interno disciplinario.	Rara vez	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	El Jefe de la Oficina deberá colocar en conocimiento de las autoridades de carácter Penal Fiscalía General de la Nación el ofrecimiento de dadas a los funcionarios de la oficina de control interno disciplinario o si el particular pone de presente si algún funcionario le solicito dadas o algún tipo de beneficio para el o para otra persona por realizar alguna acción u omisión dentro de las actuaciones que se adelanten dentro de un expediente disciplinario. Como evidencia se puede constatar que no existen denuncias de carácter penal en contra de alguno de los funcionarios o de los funcionarios hacia algún particular y/o servidor que hay participado dentro de los procesos disciplinarios.	Inexistencia de denuncias penales en contra de un particular y/o un servidor publico.	Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario	DIARIO	*Eficacia - (# de denuncias de tipo penal en contra de particulares /numero de procesos abiertos)*100 **Eficiencia((# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo

Servicios Públicos

Objetivo: Dirigir, controlar y hacer seguimiento a la prestación de los servicios publicos en el Municipio de acuerdo con la normatividad vigente y procedimientos establecidos

Mapa de riesgo de corrupción servicios públicos

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Otorgar autorizaciones para instalacion de infraestructura tecnologica sin el lleno de los requisitos	Desconocimiento u omisión de la Normatividad Vigente	reversar dichos permisos y acarrear con las sanciones disciplinarias a que haya lugar	posible	Catastrofico	extremo	Evitar el Riesgo	Manejo integral del proceso por parte de las dependencias que intervengan en el proceso mediante oficios remisorios	Oficios remisorios Expedicion de los requisitos necesarios para la expedicion de las mismas	Director de Servicios Públicos	Cada vez que se adelante el proceso	Solicitudes aprobadas con cumplimiento de requisitos / solicitudes radicadas
Favorecer a un tercero para la prestación del servicio de alumbrado público	Omisión de la normatividad que determina los parametros para la prestación del servicio	No prestación del servicio Sanciones disciplinarias para el supervisor del contrato	posible	Catastrofico	extremo	Evitar el Riesgo	Verificación y control de cumplimiento de los requisitos legales por parte de los proponentes	Acta de concertación entre las partes	Director de Servicios Públicos	Semestral	Informes periodicos de supervisión entregados

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos - OPA, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Política reglamentada principalmente por la Ley 962 de 2005, el Decreto Ley 019 de 2012, Decreto 2106 de 2016 y la Resolución 1099 de 2017.

La política se desarrolla en las siguientes fases



1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

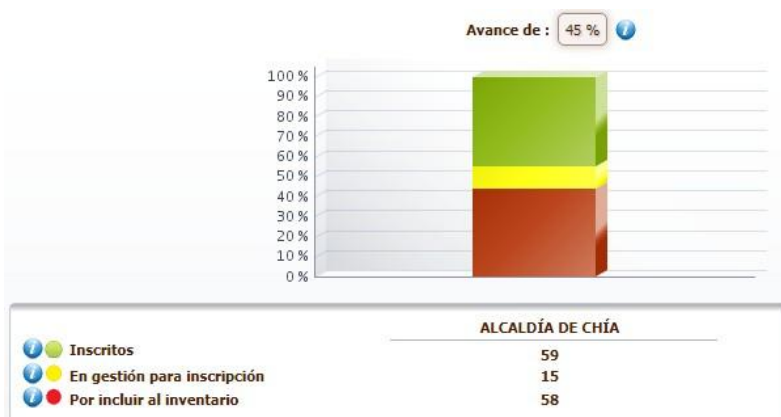
Para la identificación de trámites el Departamento Administrativo de la Función Pública tiene como instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, el Sistema Único de Información de Trámites–SUIT, herramienta que facilita la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, como único repositorio de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA que ofrecen las instituciones de la administración pública.

TRÁMITE: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO -OPA: Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

El Departamento Administrativo de la Función Pública después de hacer un ejercicio de estandarización de trámites y OPAS, generó en la herramienta SUIT unos modelos y plantillas que cada entidad territorial debe adoptar, gestionar e inscribir de acuerdo a su categoría (Aproximadamente 188).

A continuación se muestra la gráfica con el avance que tiene la alcaldía de Chía frente a la inscripción de los trámites y OPAS en el SUIT:



Los modelos y plantillas se postularon para cada una de las entidades de acuerdo a su categoría, específicamente para la alcaldía de Chía siendo esta de primera, se postularon 132 de los cuales 59 se encuentran en estado inscrito teniendo un avance del 45%.

Tipo	Número
Trámites	127
Inscritos	59
En corrección creación	2
En creación	1
Sin gestión	12
En evaluación institución	53
OPA	5
En evaluación institución	5
Total general	132

En la siguiente tabla se relacionan los trámites y OPAS con sus respectivos estado

Tipo	Nombre	Estado
Trámite	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Inscrito
Trámite	Ampliación del servicio educativo	Inscrito
Trámite	Aprobación de piscinas	Inscrito
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Inscrito
Trámite	Asignación de nomenclatura	Inscrito
Trámite	Autorización de Ocupación de Inmuebles	Inscrito
Trámite	Autorización de calendario académico especial	Inscrito
Trámite	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	Inscrito
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Inscrito
Trámite	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	Inscrito
Trámite	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	Inscrito
Trámite	Cambio de sede de un establecimiento educativo	Inscrito
Trámite	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito
Trámite	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Inscrito
Trámite	Cesantía definitiva para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	Inscrito
Trámite	Cesantías parciales para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Inscrito
Trámite	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	Inscrito
Trámite	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	Inscrito
Trámite	Concepto de uso del suelo	Inscrito
Trámite	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito
Trámite	Exención del impuesto de espectáculos públicos	Inscrito
Trámite	Exención del impuesto de industria y comercio	Inscrito
Trámite	Exención del impuesto predial unificado	Inscrito
Trámite	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	Inscrito
Trámite	Impuesto a la publicidad visual exterior	Inscrito
Trámite	Impuesto al degüello de ganado mayor	Inscrito
Trámite	Impuesto al degüello de ganado menor	Inscrito
Trámite	Impuesto de espectáculos públicos	Inscrito
Trámite	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	Inscrito
Trámite	Impuesto predial unificado	Inscrito

Trámite	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito
Trámite	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Inscrito
Trámite	Licencia de exhumación de cadáveres	Inscrito
Trámite	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	Inscrito
Trámite	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	Inscrito
Trámite	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Inscrito
Trámite	Licencia de inhumación de cadáveres	Inscrito
Trámite	Matrícula de arrendadores	Inscrito
Trámite	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito
Trámite	Pensión de jubilación para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Pensión de jubilación por aportes	Inscrito
Trámite	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	Inscrito
Trámite	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	Inscrito
Trámite	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Inscrito
Trámite	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Inscrito
Trámite	Registro de ejemplares caninos potencialmente peligrosos	Inscrito
Trámite	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	Inscrito
Trámite	Registro de la publicidad exterior visual	Inscrito
Trámite	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	Inscrito
Trámite	Reliquidación pensional para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito
Trámite	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito
Trámite	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Blindaje de un vehículo automotor	En corrección creación
Trámite	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	En corrección creación
Trámite	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	En creación
Trámite	Ajuste de un plan parcial adoptado	En evaluación institución
Trámite	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	En evaluación institución
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	En evaluación institución
OPA	Asistencia técnica rural	En evaluación institución
Trámite	Autorización para el movimiento de tierras	En evaluación institución
Trámite	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	En evaluación institución
Trámite	Auxilio para gastos de sepelio	En evaluación institución
Trámite	Cancelación de la matrícula de arrendadores	En evaluación institución
Trámite	Certificado de estratificación socioeconómica	En evaluación institución
OPA	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	En evaluación institución
OPA	Certificado de paz y salvo	En evaluación institución
Trámite	Certificado de residencia	En evaluación institución

Trámite	Certificado de residencia para personas que residen en el territorio del área de influencia de los proyectos de exploración y explotación petrolera y minera	En evaluación institución
Trámite	Certificado de riesgo de predios	En evaluación institución
Trámite	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	En evaluación institución
Trámite	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	En evaluación institución
Trámite	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	En evaluación institución
Trámite	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	En evaluación institución
Trámite	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	En evaluación institución
Trámite	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	En evaluación institución
Trámite	Contribución por valorización	En evaluación institución
Trámite	Copia certificada de planos	En evaluación institución
Trámite	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	En evaluación institución
Trámite	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	En evaluación institución
Trámite	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	En evaluación institución
Trámite	Determinantes para la formulación de planes parciales	En evaluación institución
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	En evaluación institución
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	En evaluación institución
Trámite	Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	En evaluación institución
OPA	Esterilización canina y felina	En evaluación institución
Trámite	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	En evaluación institución
Trámite	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	En evaluación institución
Trámite	Formulación del proyecto de plan de implantación	En evaluación institución
Trámite	Formulación del proyecto de plan de regularización	En evaluación institución
Trámite	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	En evaluación institución
Trámite	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	En evaluación institución

Trámite	Impuesto de delineación urbana	En evaluación institución
Trámite	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	En evaluación institución
Trámite	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	En evaluación institución
Trámite	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	En evaluación institución
Trámite	Inscripción de la propiedad horizontal	En evaluación institución
Trámite	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	En evaluación institución
Trámite	Licencia para la cremación de cadáveres	En evaluación institución
Trámite	Licencia urbanística	En evaluación institución
Trámite	Modificación del plano urbanístico	En evaluación institución
Trámite	Participación en plusvalía	En evaluación institución
Trámite	Permiso de captación de recursos	En evaluación institución
Trámite	Permiso de escrituración	En evaluación institución
Trámite	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	En evaluación institución
Trámite	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	En evaluación institución
Trámite	Prórroga de sorteo de rifas	En evaluación institución
Trámite	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	En evaluación institución
Trámite	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	En evaluación institución
Trámite	Registro de marcas de ganado	En evaluación institución
Trámite	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	En evaluación institución
Trámite	Supervisión delegado de sorteos y concursos	En evaluación institución
Trámite	Traslado de cadáveres	En evaluación institución
OPA	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	En evaluación institución
Trámite	Ajuste de cotas y áreas	Sin gestión

Trámite	Concepto de norma urbanística	Sin gestión
Trámite	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Sin gestión
Trámite	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Sin gestión
Trámite	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	Sin gestión
Trámite	Legalización urbanística de asentamientos humanos	Sin gestión
Trámite	Licencia de intervención del espacio público	Sin gestión
Trámite	Matrícula de vehículos automotores	Sin gestión
Trámite	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	Sin gestión
Trámite	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Sin gestión
Trámite	Registro de extinción de la propiedad horizontal	Sin gestión
Trámite	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Sin gestión

2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

Es la implementación de actividades relacionadas con la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de trámites y procedimientos administrativos, que busca disminuir costos, tiempos, requisitos, pasos, procedimientos y procesos, mejorar canales de atención, facilitando a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés el acceso a sus derechos, el ejercicio de actividades y el cumplimiento de sus obligaciones.

En esta fase convergen la fase de priorización y la de interoperabilidad por cuanto la priorización consiste en focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, usuarios o grupos de interés que mejoren la gestión de los trámites y OPAS de las entidades, y la interoperabilidad busca que los trámites que se tienen cuando tienen relación con otros trámites (Cadena de trámites), se interoperen con los trámites de otras entidades siendo este, el fin último de la política de racionalización de trámites.

De acuerdo a lo anterior la **Alcaldía de Chía** tiene la siguiente estrategia para que en el transcurso del año se identifiquen acciones de racionalización que se puedan implementar:

Actividades	Meta o producto	Fecha de ejecución		Responsable	Programación de metas			
		Inicio	Final		I Trim	II Trim	III Trim	IV Trim
Elaborar diagnóstico del registro en el SUIT de los 132 trámites y OPAS	Diagnóstico elaborado	01/02/2020	30/06/2020	Dirección de Atención al Ciudadano y todas las dependencias que manejan los 132 trámites y OPAS		33%	100%	
Actualizar los 59 trámites inscritos	Trámites y OPAS SUIT	01/07/2020	31/12/2020	Dirección de Atención al Ciudadano Dirección de Sistemas de Información-6 Secretaría de Educación-27 Dirección de Urbanismo-5 Secretaría General-3 Dirección de Rentas-11 Secretaría de Movilidad-1 Dirección de Ordenamiento-1 Oficina Asesora jurídica-1 Secretaría de Salud-3 Secretaría de Medio Ambiente-1		33%	67%	100%
Identificar acciones de racionalización para incluir al SUIT	Estrategia de racionalización	01/06/2020	31/07/2020	Dirección de Atención al Ciudadano y todas las dependencias que manejan los 132 trámites y OPAS		50%	100%	



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

En este componente se determinan acciones periódicas orientadas a afianzar la relación de la ciudadanía con la administración municipal

Estrategia de Rendición de Cuentas 2020				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación del informe de Gestión de la Administración Municipal	Informe de Gestión publicado en la página web	Todas las dependencias	31/01/2020
	Publicar y actualizar la información de la página web sección Transparencia y acceso a la información pública	Página Web con información actualizada	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Se gestionan a través de las diferentes herramientas de comunicación como: correos electrónicos, emisora radial, redes sociales(Facebook, twitter), pagina web, volantes y pendones de la promoción del evento, vallas digitales y afiches, perifoneo y envío de circulares informativas.	Información eventos Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Fortalecimiento y renovación de la imagen institucional como reconocimiento de las políticas de la Administración Municipal.	Plan de comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Presentación de la Rendición de cuentas hacia la ciudadanía por parte del Señor Alcalde	Presentación de diapositivas	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Ofrecer a la comunidad herramientas tecnológicas para facilitarles el acceso de la información de la gestión pública Municipal.	Página Web	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Constante
	Transmitir a la comunidad la información a través de las diferentes herramientas de comunicación como: Correos electrónicos, grupos de whatsapp, llamadas telefónicas, oficios, emisora radial, redes sociales, pagina web, volantes , pendones , afiches, piezas graficas de promoción(campaña digital, Banner, audios, videos) perifoneo y envío de circulares informativas.	Información proceso de rendición de cuentas	Secretaria de Participación Ciudadana	6 meses
	Transmitir a la comunidad la información a través de las diferentes herramientas de comunicación como: Correos electrónicos, grupos de whatsapp, llamadas telefónicas, oficios, emisora radial, redes sociales, pagina web, volantes , pendones , afiches, piezas graficas de promoción(campaña digital, Banner, audios, videos) perifoneo y envío de circulares informativas.	Información proceso de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Fortalecer los canales virtuales favoreciendo el contacto con la Administración Municipal	Encuentros virtuales con los ciudadanos y capacitaciones sobre tecnología	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Constante
	Activar el chat de la Alcaldía y demás medios alternos de comunicación	Participantes conectados y ciudadanos atendidos por los diferentes canales	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	transmitir en vivo las actividades de rendición de cuentas		Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	
	Priorizar la difusión de información estratégica para el proceso de rendición de cuentas		Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	
	Generar mas espacios (conversatorios, escenarios de participación ciudadana) con diferentes grupos poblacionales del Municipio de Chía (Jóvenes y adolescentes, Conjuntos Residenciales, grupos religiosos, instituciones privadas y organizaciones de la sociedad civil del Municipio de Chia).	Escenarios de participación ciudadana	Secretaria de Participación Ciudadana	6 meses

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Disponer en la aplicación y en la pagina Web la información relacionada con rendición de cuentas, de manera visible y ágil para la consulta de la comunidad	Desarrollar plataforma o espacio para consulta ciudadana sobre los contenidos a tener en cuenta en al Audiencia de rendicion de cuentas	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	6 meses
	Aportar a la construcción de espacios de participación de la comunidad a través de la emisora y el chat de la Alcaldía	Estrategia de rendición de cuentas	Secretaria de Participación Ciudadana	Anual
	Favorecer espacios de participación mediante pagina web, las redes sociales oficiales y otros canales de comunicación		Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	
	Crear espacios y escenarios de participación en el que la comunidad pueda interactuar con la Administración Municipal.	Estrategias y espacios diversos de participación	Secretaria de Participación Ciudadana	6 meses
	Generar estrategias llamativas (Concursos, encuentros ciudadanos, tertulias ciudadanas, foros y conversatorios) que convoquen a la comunidad a participar de estos escenarios.			

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diseñar y ejecutar encuesta de satisfacción de los grupos de interés	Encuesta de satisfacción realizada	Secretaría de Participación Ciudadana	Segundo semestre del año 2020
	Publicar el informe general de Rendición de cuentas con la respectiva imagen institucional, el cual debe ser suministrado por planeación	Informe de Gestión publicado en la página web	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas que contiene las principales estrategias de comunicación y convocatoria, al igual que la evaluación del desarrollo de eventos y las respuestas que se dieron a las preguntas realizadas por la comunidad. Dicho informe se publico en la pagina web de la Alcaldía Municipal de Chía.	Informe de evaluación de rendición de cuentas	Secretaría de Participación Ciudadana	Último trimestre del año
	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas (Matriz Dofa para identificar las principales fortalezas y debilidades del evento)	Informe de evaluación de rendición de cuentas	Secretaría de Participación Ciudadana	Último trimestre del año

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1166 de 2016, Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo a los lineamientos plateados por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC), se entenderá en la Alcaldía de Chía por servicio al ciudadano el Conjunto de iniciativas y actividades propias del trabajo diario de la Alcaldía de Chía para realizar los ajustes institucionales, técnicos y de talento humano necesarios para gestionar y dar respuesta satisfactoria en términos de calidad, cobertura y cumplimiento a las peticiones y requerimientos que los ciudadanos presentan.

POLÍTICA NACIONAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

La Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano representa el compromiso y responsabilidad que el Estado ha asumido para avanzar hacia la modernización y mejoramiento de la gestión de las entidades públicas, fortaleciendo la relación de confianza con el ciudadano, los mecanismos de interlocución e interacción con éste y la precepción de satisfacción respecto a los servicios prestados por la administración pública.

El objetivo de esta Política Nacional es *“mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”*¹, para su cumplimiento, la Política propone el **Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano**, el cual busca fortalecer las capacidades institucionales, técnicas y operativas de la entidad - Ventanilla hacia adentro-, para poder cumplir las expectativas de los ciudadanos en materia de cobertura, cumplimiento y calidad en el servicio –Ventanilla hacia afuera.

Ilustración 1. Modelo de Gestión Públicas Buen Gobierno



Fuente: 1 Fuente: Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

¹ Documento CONPES 3785 de 2013 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano. Pag.2

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales desde la Ventanilla hacia adentro, el Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano plantea tres áreas de trabajo:

- 1) Mejora en los arreglos Institucionales;
- 2) Efectividad e Innovación en los Procesos y procedimientos;
- 3) Compromiso de los Servidores Públicos.

Respecto a la Ventanilla hacia afuera, se trabajan las siguientes áreas:

- 1) Cobertura y Fortalecimiento de los canales de acceso;
- 2) Cumplimiento y experiencia de servicio;
- 3) Certidumbre y lenguaje claro.

Estas seis estrategias que plantea la Política Nacional orientan a las entidades públicas sobre las acciones que deben ser emprendidas para responder satisfactoriamente a las demandas de la ciudadanía en el marco de una gestión eficaz y bajo principios de colaboración, transparencia y calidad.

La apropiación e implementación de estas estrategias en la Alcaldía serán desarrolladas en el Modelo de Servicio al Ciudadano.

CICLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Ciclo de Servicio al Ciudadano muestra los momentos de atención mediante los cuales la Alcaldía tiene la oportunidad de mejorar su imagen institucional y fortalecer la confianza ciudadana en la Entidad. El contacto, la identificación, la petición, la respuesta, calidad de respuesta y la manifestación de satisfacción son las fases para la atención que deben ser potencializados por los funcionarios y colaboradores que prestan la atención directa al ciudadano, generando una satisfactoria experiencia de servicio.

• *Atención y acceso:* El ciudadano busca atención por parte de la Entidad a través de alguno de los canales (presencial, verbal, telefónico, virtual, correo electrónico), ó viceversa. Clave: identificar elementos de enfoque diferencial

• *Identificación de la necesidad:* Corresponde al momento del reconocimiento e identificación de las partes, tanto del funcionario como del ciudadano, en este momento el funcionario debe identificar la necesidad del ciudadano.

Atención de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)

- Canal telefónico: Línea de atención General 88 44 444
- Canal virtual: Página Web: www.chia-cundinamarca.gov.co
- Buzón de sugerencias: Ubicados en las diferentes sedes de la administración central
- Canal Escrito: Correo electrónico contactenos@chia.gov.co, formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones <http://10.10.16.12:8083/Proceso/PQRs.aspx>

DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

Fortalezas y debilidades de la Política de Servicio al Ciudadano en la Entidad

La Política de Servicio al Ciudadano hace parte de la dimensión operativa del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) identificada como Gestión con Valores para Resultados, la cual está compuesta además de esta política, por otras que le permite a las organizaciones realizar las actividades que la lleven a alcanzar las metas, objetivos o resultados propuestos en el direccionamiento estratégico, en la planeación institucional y a su vez materializar las decisiones tomadas en esta misma instancia, todo esto en el marco de los valores del servicio público y la integridad institucional.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en esencia está orientado a los resultados, así que para alcanzarlos se hace necesario que las entidades públicas conozcan los derechos, las necesidades y los problemas de los beneficiarios, ciudadanos y grupos de interés, con el fin de que orienten sus actividades en ese sentido y logren así la satisfacción de estos. Los resultados y el impacto esperado solo se logran si el ciudadano es el referente principal en la gestión de las entidades y se tiene identificado como el inicio y el fin último de la gestión pública de estas. Así las cosas, **la Política de Servicio al Ciudadano** busca facilitar el acceso de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés a los derechos que les asiste, a través de los servicios que ofrece la Entidad en todas sus sedes y mediante todos los canales que se dispongan en la organización para este fin.

La Política de Servicio al Ciudadano en MIPG cuenta con unas categorías en las cuales se enmarcan los requisitos de esta, dentro de los que están los siguientes:

- *Caracterización usuarios y medición de percepción.*
- Formalidad de la dependencia o área.
- *Procesos.*
- Atención incluyente y accesibilidad.
- *Sistemas de información.*
- *Publicación de información.*
- *Canales de atención.*
- Protección de datos personales.
- *Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones (PQRSDF).*
- Gestión del talento humano.
- Control.
- Buenas prácticas.

Frente a la Política de Servicio al Ciudadano la Alcaldía de Chía actualmente cuenta con unas debilidades y fortalezas que se relacionan a continuación.

CATEGORÍA: CARACTERIZACIÓN USUARIOS Y MEDICIÓN DE PERCEPCIÓN

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La Dirección de Atención al Ciudadano mide la percepción de satisfacción de atención anualmente.	Hace falta unificar los criterios para la aplicación de encuestas de satisfacción en la Entidad y el establecimiento de promesas de valor, dado que no se ha establecido un lineamiento estándar a nivel institucional
	Frente a la caracterización de los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, la Entidad tiene pendiente estandarizar los criterios con el fin de obtener una caracterización con variables mínimas estándar en cada una de las Áreas Misionales
	Hace falta realizar y/o documentar las mejoras a que haya lugar en los canales de atención con los que cuenta la Entidad.

Categoría: Formalidad de la dependencia o área

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La entidad cuenta con una oficina que articula los temas relacionados la política de servicio al ciudadano.	La política de Transparencia, Participación Ciudadana y Servicio al Ciudadano no está desarrollada de manera explícita y determinante en la planeación estratégica sectorial e institucional de la Entidad.
Al Comité Institucional de Gestión y Desempeño se han llevado temas relacionados con el Servicio al Ciudadano, conforme se ha ido necesitando, dándole así la validez institucional que se requiere a este tema.	

Categoría: Procesos

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	No existe un proceso caracterizado en el que se menciona el manejo de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, felicitaciones y demás requerimientos que los ciudadanos pueden radicar a través de los canales de atención dispuestos para este fin.
Existe un procedimiento documentado para el manejo de las PQRSDF electrónicas, pero no está institucionalizado.	No existe un procedimiento documentado para el manejo de la totalidad de las PQRSDF que radican los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés de la Entidad.
.	No hay un procedimiento establecido para el manejo de las peticiones incompletas.
	Se encuentran desactualizados y/o no existen los procesos y procedimientos de atención al ciudadano.

Categoría: Atención incluyente y accesibilidad

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se han efectuado algunos ajustes razonables en algunas de las sedes con las que cuenta la Entidad para permitir la accesibilidad incluyente.	La Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013 relacionada con la accesibilidad al medio físico, espacios de servicio al ciudadano no se aplica en su totalidad.



Existe diagnóstico del estado actual de los espacios físicos de atención al ciudadano con los que cuenta la Entidad, donde se identificaron oportunidades de mejora para la atención incluyente.	No se tiene establecido una guía o protocolo de atención y servicio al ciudadano en la cual se especifica la atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta
	Hace falta disponer más presupuesto para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece la Entidad

Categoría: Sistemas de información.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se cuenta con una herramienta que permite sistematizar la información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que presentan los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, el cual se identifica como CORRYCOM, sin embargo no está ajustado a norma.	La ventanilla única virtual, se encuentra desactualizada y no está ajustada a norma.
La herramienta cuenta con una dependencia responsable de su administración.	No se tiene organizada la información relacionada con los trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales.
El sistema permite adjuntar archivos y/o documentos. Sin embargo mediante canal virtual no permite adjuntar más de 1 archivo. Lo cual genera duplicidad en la información radicada.	El sistema no permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.
El sistema permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia que radica, sin embargo no muestra el documento de respuesta y tampoco lo envía al ciudadano mediante correo electrónico	El sistema o el formulario para la radicación de las PQSRDF no cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.
	No se tiene habilitado la consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.
	El sistema no emite mensaje por fallas, propio del aplicativo, indicando el motivo de esta y la opción con la que cuenta el peticionario
	El sistema no permite la protección de los datos personales de los usuarios.
	El sistema no brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta.

Categoría: Publicación de información.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Se publica la información en la página Web sobre el quehacer de la Entidad, sobre la gestión de los trámites y los servicios, sobre la oferta institucional y demás información relevante para los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés, sin embargo se encuentra desactualizada.	No se cuenta con una sección de transparencia y acceso a la información pública en la página Web de la Entidad.



	<p>En la sección de transparencia y acceso a la información pública de la página Web de la Entidad no pública la siguiente información: ▪ Mecanismos para la atención al ciudadano. ▪ Localización física de las sedes, horarios y días de atención al público. ▪ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos (Carta de trato digno). ▪ Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad. 32 ▪ Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información.</p>
	<p>La página Web de la Entidad no cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población.</p>

Categoría: Canales de atención.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>Se cuenta con los siguientes canales de atención: ▪ Canal presencial: Ventanilla única Edificio Planeación Calle 11 No. 11-69 Horario de Atención de Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 pm (jornada continua)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canal telefónico: Línea de atención General 88 44 444 • Canal virtual: Página Web: www.chia-cundinamarca.gov.co • Buzón de sugerencias: Ubicados en las diferentes sedes de la administración central • Canal Escrito: Correo electrónico contactenos@chia.gov.co, formulario de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y felicitaciones http://10.10.16.12:8083/Proceso/PQRs.aspx <p>Aunque se cuenta con canal de atención telefónica la efectividad es muy baja, se deben definir políticas sobre el tema.</p>	<p>No se tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio en ninguna de las sedes.</p> <p>La infraestructura física no es óptima, el espacio de atención es limitado y los ciudadanos deben esperar en un espacio descubierto, no existe zona de espera, mobiliario adecuado</p> <p>No se cuenta con un programa de mantenimiento preventivo para la dotación mobiliaria</p> <p>El personal que atiende público no cuenta con puestos de trabajo adecuados, acorde con las normas de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>La carta de trato digno no está publicada. Los canales de atención anteriormente señalados no cuentan con protocolos de servicio institucionalizados.</p>
<p>Se presta la atención al ciudadano a través de los canales dispuestos para este fin, durante más de 40 horas</p>	<p>No se dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.</p>

Categoría: Protección de datos personales

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>La política de tratamiento de datos recolección de sus datos personales se publica en la página Web de la Entidad pero no se utiliza un aviso de privacidad.</p>	<p>A los ciudadanos o beneficiarios vía telefónica, virtual y presencial no se les menciona o informa de la existencia de la política de tratamiento de datos personales en el momento de la recolección de sus datos personales.</p>
<p>Cada vez que el ciudadano y/o beneficiario desee conocer su información que está en las bases de datos de la Entidad, se le suministra sin ningún tipo de restricción</p>	<p>En la Entidad sí existe una política de tratamiento de datos personales pero no tiene establecidos los lineamientos para la protección y conservación de datos personales.</p>
<p>La información contenida en las bases de datos de la Entidad está protegida para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento</p>	<p>El formulario de las PQRSDf no solicita la autorización a los ciudadanos y/o beneficiarios para la recolección de los datos personales</p>
<p>El ciudadano y/o beneficiario puede solicitar la actualización, rectificación o supresión de sus datos personales en cualquier momento que lo desee</p>	



Categoría: Gestión del talento humano

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La Entidad cuenta con un mecanismo periódico de evaluación del desempeño, pero, el componente de servicio al ciudadano no se involucra o no se conoce dentro de la misma.	Aunque en el Plan Institucional de capacitación se incluyen temas relacionados con la atención al ciudadano, hace falta ampliar la oferta y establecer un programa formal de capacitación en atención al ciudadano para todo el personal de planta.
Dentro de la evaluación del desempeño de todos los servidores de la entidad se evalúa la orientación al usuario y al ciudadano	

Categoría: Control

FORTALEZAS	DEBILIDADES
La Oficina de Control Interno de la Entidad realiza seguimiento y control a través de auditorías	

Categoría: Gestión de PQRSDf.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Existe un mecanismo para que los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés le puedan hacer seguimiento a sus PQRSDf.	No se informa de manera proactiva a los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés que se cuenta con un mecanismo para hacer seguimiento a sus PQRSDf.
Se cuenta con un formulario en la página Web de la Entidad para la recepción de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias (PQRSDf). Sin embargo debe ser ajustado.	No se tiene definido y publicado en la página Web de la Entidad un acto administrativo para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás requerimientos que radican los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés
Se emite y publica en la página Web de la Entidad los informes trimestrales de las PQRSDf radicadas por los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés	La Entidad no cuenta con reglamento interno de las PQRSDf el paso a seguir cuando algún ciudadano, beneficiario o grupo de interés radique una petición en una lengua nativa, al igual que mecanismos incluyentes de comunicación.
Se da trámite bajo los términos legales a las PQRSDf anónimas que radiquen los ciudadanos, beneficiarios y grupos de interés.	No se cuenta con un mecanismo para dar prioridad a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental, presentadas por menores de edad o por periodistas
	En los informes de las PQRSDf no se incluyen los siguientes elementos de análisis: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. ▪ Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad. ▪ Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública. * Establecer mecanismos que permitan la identificación de las quejas y reclamos por las dependencias para controlar procesos y emitir recomendaciones.



Estrategia de atención al Ciudadano

A continuación se presenta la estrategia 2020 cuyo objetivo es identificar e institucionalizar políticas e instrumentos que le permitan a la entidad mejorar la atención.

Los esfuerzos para la presente vigencia están enfocados en las siguientes acciones.

Componente: Atención al Ciudadano 2020								
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estrategico	Diseñar estrategia, objetivo o apuesta de servicio al ciudadano	Estrategia presentada en el comité	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
	Presentar informe de resultados de la Gestión de PQRSDF	Informe de analisis de PQRS mensual	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Cualificación del personal de Atención al Ciudadano.	Servidores y contratistas que atienden público cualificados en cultura del servicio.	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
	Construir los protocolos de atención al ciudadano	Un (1) documento de protocolos publicado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
	Fortalecimiento del canal de las PQR's CORRYCOM	Herramienta mejorada	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de los servidores públicos en cultura del servicio y gestión documental (PQR's - Lenguaje claro - lengua de señas)	Servidores y contratistas que atienden público capacitados en cultura de servicio y gestión documental	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
	Participar en las capacitaciones del programa de servicio al ciudadano del DNP y Función Pública	Servidores de atención al ciudadano capacitados por el PNSC	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Elaborar reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Reglamento elaborado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
	Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSDF que llegan a la entidad	Informes de PQRSDF publicados.	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%
	Campañas de sensibilización sobre la responsabilidad de los servidores publicos frente a los derechos de los ciudadanos.	2 Campañas presentadas en el año	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020		50%		100%
	Elaborar carta de trato digno	Carta de trato digno leaborada	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
	Elaborar formato para recibir peticiones verbales	Formato elaborado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Elaborar caracterización de los grupos de interes	Documento de caractrización elaborado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 30/04/2020	50%	100%		
	Medir la satisfacción de los ciudadanos, clientes y partes interesadas.	Informe de resultados publicado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020	25%	50%	75%	100%



QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En este componente se enmarcan las acciones que dan cumplimiento a la ley de Transparencia y acceso a la información pública

Componente: Transparencia y Acceso a la información pública 2020				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	Actualización de los 59 trámites y opas que tiene la alcaldía de Chía inscritos en el SUIIT	Trámites actualizados SUIIT	Dirección de Sistemas de Información-6 Secretaría de Educación-27 Dirección de Urbanismo-5 Secretaría General-3 Dirección de Rentas-11 Secretaría de Movilidad-1 Dirección de Ordenamiento-1 Oficina Asesora jurídica-1 Secretaría de Salud-3 Secretaría de Medio Ambiente-1	01/03/2020 - 31/12/2020
	Coordinar actualización de los links del ítem de trámites y OPAS del botón de transparencia de los trámites y opas que tiene la alcaldía de Chía inscritos en el SUIIT	Ítem trámites y OPAS del botón de transparencia actualizado con los trámites y OPAS inscritos en el SUIIT	Dirección de Atención al Ciudadano Prensa y Comunicaciones	01/02/2020 - 31/12/2020
	Divulgación de la información y resultados de los procesos y proyectos de presupuesto participativo.	Herramientas de Comunicación (Notas Periodísticas, Programas Radiales, Folletos y Volantes) de la política pública de presupuesto participativo.	Secretaría de Participación Ciudadana	Mensual
	Publicar datos abiertos en el portal	Datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos durante la vigencia	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Publicar los trámites actualizados en el SUIIT	Trámites publicados en el SUIIT actualizados	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Publicaciones en Página Web Manejo redes sociales Plan Estratégico de Comunicaciones Creación de imagen institucional	Boletines de prensa. Informe de Gestión. Actualización constante página WEB. Herramientas audiovisuales. Plan Estratégico de Comunicaciones Manual de imagen institucional	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Constante
	Dando cumplimiento al principio de legalidad la Oficina de Contratación realiza sus audiencias de manera pública permitiendo la asistencia de los futuros proponentes, veedores o comunidad en general que estén interesados en las procesos contractuales que lleva la Administración Municipal	Cumplir con los principios de publicidad, transparencia y economía establecido en la normatividad contractual	Oficina de Contratación	Constante de acuerdo a los cronogramas de los procesos
	Los documentos que se realizan dentro de los procesos por parte de la Oficina de Contratación son publicados en el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, página www.colombiacompra.gov.co	Dar cumplimiento a los plazos fijados en la normatividad de contratación	Oficina de Contratación	Constante de acuerdo a los cronogramas de los procesos
	Se debe reportar de manera mensual a la Contraloría de Cundinamarca la Contratación de la Administración Municipal para lo cual se utiliza la plataforma de SIA Observa de la Auditoría General de la Nación.	Controlar los aspectos financieros de la contratación	Oficina de Contratación	Mensual
	Se publican las aperturas de los procesos públicos que se encuentra desarrollando la entidad en la página web de la Alcaldía Municipal de Chía en cumplimiento a la resolución 3564 de 2015	Dar publicidad a las actuaciones contractuales que adelanta la Alcaldía Municipal de Chía	Oficina de Contratación	Constante de acuerdo a los cronogramas de los procesos
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	Publicar listado de preguntas frecuentes en la página Web	listado de preguntas frecuentes actualizado (Depurar, actualizar y publicar las preguntas frecuentes)	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad	Formato de solicitud y respuesta al material periodístico.	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Mensual
	Dar trámite a los procesos de contratación que se radiquen en la Dirección de Contratación vigilando que se encuentren ajustados a la normatividad y que sean viables respetando el principio de anualidad	Garantizar el cumplimiento normativo y la aplicación de los principios en contratación estatal	Oficina de Contratación	Constante
	Responder las solicitudes de la comunidad y antes de control frente a la contratación que se adelanta para la vigencia 2020	Dar cumplimiento a la información que reposa en la entidad	Oficina de Contratación	Constante
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de transparencia	Instrumentos de transparencia actualizados	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Consolidar las bases de datos	Bases de datos consolidadas	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Registro de inventario de activos de información.	Inventario de material fotográfico, audio y video por eventos.	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Mensual
	Construir base de datos de contratos, convenios y comodatos que adelanta la entidad	Garantizar información veraz y con calidad a los ciudadanos	Oficina de Contratación	Constante
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar fortalecimiento de tecnologías en el municipio	Mobiliarios Urbanos para el fortalecimiento tecnológico en el municipio	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Mantener actualizado el Sistema Electrónico para la Contratación Pública SECOP, página www.colombiacompra.gov.co , con los procesos de contratación que adelanta la entidad	Dar publicidad a la contratación	Oficina de Contratación	Constante
	Garantizar la gestión documental de la contratación adelantada por la entidad para los órganos de control, veedores o comunidad en general, los cuales podrán ser consultados en la Dirección de Contratación	Disponibilidad de los expedientes contractuales	Oficina de Contratación	Constante
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	Hacer seguimiento y publicar el informe de peticiones generales	1 informe mensual publicado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020
	Publicar informes de solicitudes de acceso a la información Pública	Informes publicados (generar y publicar informes de solicitudes de acceso a información de la Sección y Acceso a la información Pública en la página de la alcaldía)	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
	Clasificar las solicitudes en peticiones generales, denuncias, quejas, reclamos, entre otros	Informe de solicitudes discriminado por tipología publicado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020
	Priorizar estrategias que faciliten a través de los medios electrónicos las solicitudes de acceso a la información.	Estrategias electrónicas	Oficina de Contratación	Constante
	Hacer seguimiento y publicar el informe de PQRSDF	Informe de PQRSDF trimestral publicado	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020
	Medir el grado de oportunidad y de atención de las PQRSDF estableciendo línea base para el año 2020	Línea base de oportunidad y atención PQRSDF 2020	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2020 - 31/12/2020