



# PLAN ANTICORRUPCIÓN 2023 ALCALDIA DE CHIA

Noviembre 2023  
contactenos@chia.gov.co  
Versión 3.0



Cra. 11 No 11 - 29  
PBX: 8844444 Ext. 4000  
sec.general@chia.gov.co  
www.chia-cundinamarca.gov.co

<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>4</b>
<b>DEFINICIONES</b> .....	<b>4</b>
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS.....	7
<i>Proceso Planificación estratégica</i> .....	7
<i>Proceso Tecnologías de la información y las comunicaciones</i> .....	9
<i>Proceso Participación ciudadana</i> .....	10
<i>Proceso Comunicación estratégica</i> .....	11
<i>Proceso Gestión en salud</i> .....	12
<i>Proceso Gestión educativa</i> .....	13
<i>Proceso Gestión de gobierno y seguridad</i> .....	14
<i>Proceso Gestión urbanística</i> .....	15
<i>Proceso Gestión de obra pública</i> .....	16
<i>Proceso Gestión de la movilidad</i> .....	19
<i>Proceso Gestión social para el desarrollo</i> .....	21
<i>Proceso Gestión de desarrollo económico</i> .....	21
<i>Proceso Gestión del medio ambiente</i> .....	22
<i>Proceso Gestión de servicios administrativos</i> .....	23
<i>Proceso Gestión de contratación</i> .....	24
<i>Proceso Gestión del talento humano</i> .....	24
<i>Proceso Gestión documental</i> .....	25
<i>Proceso Gestión jurídica</i> .....	26
<i>Proceso Gestión financiera</i> .....	27
<i>Proceso Gestión de Infraestructura</i> .....	28
<i>Proceso Gestión disciplinaria</i> .....	29
<i>Proceso Gestión servicios públicos</i> .....	33
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	31
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	38
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	39
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	42

## INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Chía formuló para la vigencia 2023 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se compilan las estrategias, herramientas y mecanismos con los cuales la Institución 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.

De acuerdo a lo anterior y considerando lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, se materializan las estrategias a través de la formulación, socialización y publicación del Plan Anticorrupción, 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

- **Administración del Riesgo:** Actividad encaminada a la a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Gestión del riesgo de Corrupción:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción de la entidad.
- **Causa:** Medios, circunstancia, situaciones o agentes generadores de riesgo.
- **Consecuencia:** Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad.
- **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	3/02/2023	31/12/2023
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	18/11/2022	20/01/2023
	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	1/12/2022	20/01/2023
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	13/12/2022	24/12/2022
	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	31/01/2023	31/01/2023
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	1/02/2022	31/12/2023
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar y publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.	Realizar la publicación de los Informes de resultados del seguimiento de mapas de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	10 de mayo de 2023 10 septiembre de 2023 10 enero de 2024	10 de mayo de 2023 10 septiembre de 2023 10 enero de 2024

En este componente se aplicó la metodología de la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas*<sup>1</sup>, 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

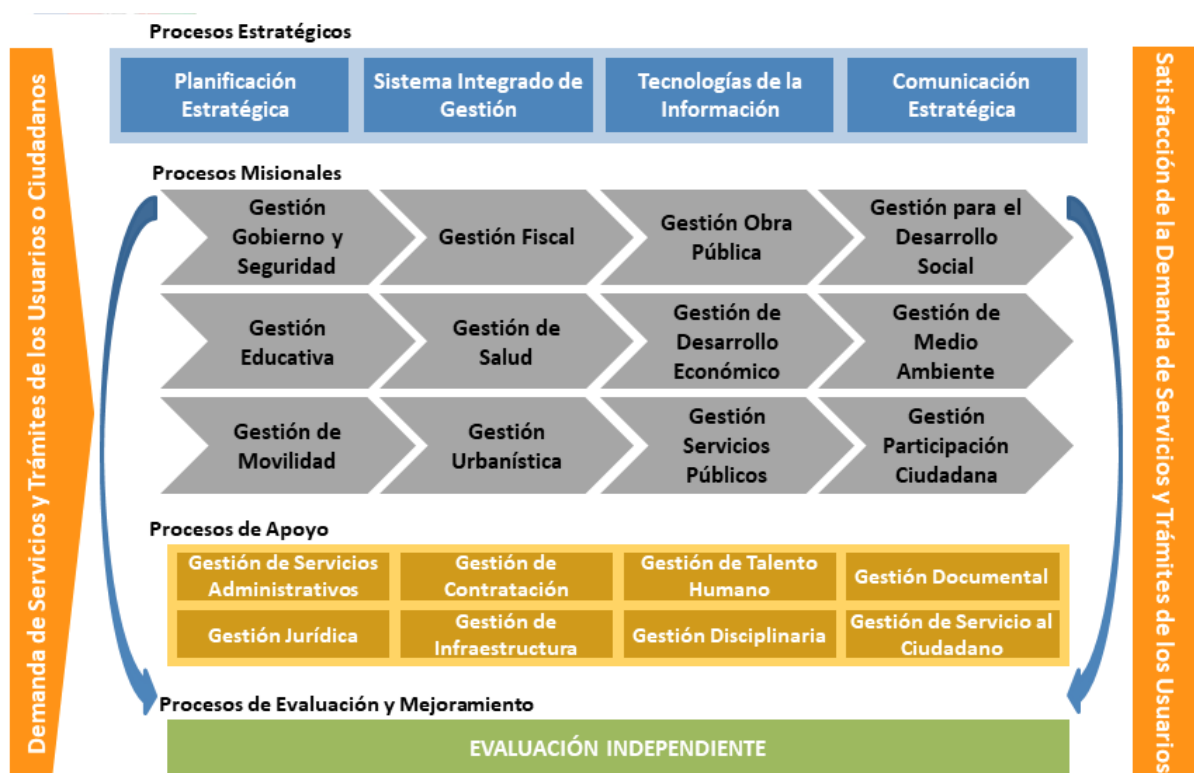
### MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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.

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

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>

## 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 y Plusvalía

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 servicios y trámites administrativos generados dentro del proceso de planificación estratégica 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. Intereses personales de funcionarios públicos y contratistas Bajo sentido de pertenencia y compromiso por parte de funcionarios y profesionales encargados del proceso de planificación física.	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 Generación de conceptos viciados que no corresponden con la normativa asociada a la Planeación Territoria Perdida de recursos y retrasos en la actualización de los instrumentos de planificación física y ordenamiento territorial	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 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	Pagina web Cartelera dependencia Actas y registros de asistencia Buzon de sugerencias Archivo documental/conceptos y certificaciones	Director de Ordenamiento Territorial y Plusvalia	Diario	<p><b>*EFICACIA</b> # de instrumentos de ordenamiento territorial publicados en medios oficiales de la administración/ # de instrumentos de ordenamiento territorial expedidos x 100</p> <p><b>**EFICIENCIA</b> (# de casos de riesgos materializados periodo actual - # de casos de riesgos materializados periodo anterior) / # de casos de riesgos materializados periodo anterior ) x 100</p> <p><b>*EFICACIA</b> # 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</p>

### Mapa de riesgo de corrupción Dirección de Sistemas de Información y Estadística

**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.

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 servicios y trámites administrativos generados de las actividades de sistemas de información y estadística que generen condiciones normativas sin el lleno de requisitos o con desviación de poder.	<p>Ofrecimiento por parte de terceros de beneficios o incentivos a funcionarios que intervienen en la reglamentación de instrumentos de ordenamiento del territorio municipal.</p> <p>Intereses personales de funcionarios públicos y contratistas</p> <p>Bajo sentido de pertenencia y compromiso por parte de funcionarios y profesionales encargados del proceso de planificación física.</p> <p>Omitir parcial o totalmente las especificaciones de entrega contenidas en el contrato</p>	<p>Desviación de recursos.</p> <p>Pérdida de credibilidad en la entidad.</p> <p>Sanciones Disciplinarias</p> <p>Exclusión de población necesitada de los programas sociales.</p>	probable	Moderado	alto	reducir el riesgo	<p>Efectuar de forma aleatoria visitas en campo soportadas en el sistema de información geográfico (SIG), que permitan corroborar los datos obtenidos y diligenciados en la ficha del Sisben IV.</p> <p>Contrastar de forma aleatoria la información suministrada por el arquitecto solicitante al sistemas de estratificación socioeconómica con respecto al expediente físico que reposa en la Dirección de Urbanismo</p>	<p>Registro Fotográfico, Georeferenciación, Formato Preestablecido</p> <p>Actas y registros de asistencia</p>	Director de Sistemas de Información y Estadística	Mensual	<p>(Número de Fichas diligenciadas correctamente / Número de fichas revisadas ) *100</p> <p>Número de expedientes revisados / número total de expedientes con emisión de solicitudes efectuadas mediante el sistema de estratificación socioeconómica</p>



### 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
Alteración de la información de los aplicativos web de la alcaldía municipal de Chía como favorecimiento a un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Falta de socialización de la política general de seguridad de la información</li> <li>* Ausencia de seguimiento a los informes de ejecución de los contratos o convenios</li> <li>* No identificar claramente las necesidades de la contratación que se requiere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Pérdida de la integridad de la información.</li> <li>* Alteración de la información.</li> <li>* Sobrecostos para administración por incumplimiento y prórrogas por falta de coordinación y supervisión</li> <li>* Entorpecer el desarrollo de actividades de investigación, Desarrollo e innovación de la oficina TIC</li> <li>* Posible detrimento patrimonial</li> </ul>	Posible	Mayor	Moderado	Reducir	<ul style="list-style-type: none"> <li>Socializar y capacitar a los funcionarios de la Alcaldía de Chía sobre la política general de seguridad de la información.</li> <li>* Evaluación de los resultados en cada etapa con respecto a las características del proyecto</li> <li>* Verificar el cumplimiento de las características del proyecto</li> <li>* Seguimiento a los planes de calidad establecidos por los contratos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación al cumplimiento contractual</li> <li>Correos electrónicos y listados de asistencia a sensibilización de uso de políticas de seguridad de la información</li> </ul>	Jefe Oficina TIC	Continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Eficacia (Avance físico sitesigo / Avance financiero sitesigo) *100</li> <li>* Eficacia (Número de dependencias capacitadas en la política de seguridad de la información vs Número de dependencias de la alcaldía municipal de Chía) * 100</li> </ul>

## Proceso Participación ciudadana

**Objetivo:** Facilitar y fortalecer los procesos de participación ciudadana y acción comunitaria, mediante estrategias de formación, organización, vigilancia y control, para fomentar una intervención activa de los ciudadanos del Municipio de Chía, en la democratización de la gestión pública.

### Mapa de riesgo de corrupción Oficina Participación Ciudadana

Riesgo	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Búsqueda de un beneficio por parte de los funcionarios y/o contratistas que intervienen en el proceso de Inspección, Vigilancia y Control a los Organismos de Acción Comunal, mediante el acceso, uso y/o validación inadecuada de la información suministrada por las organizaciones.	Ausencia de políticas de control del proceso de Inspección, Vigilancia y Control. Tráfico de influencias. Intereses políticos. Inmoralidad del servidor público. Ofrecimiento de dádivas al servidor público.	Pérdida de credibilidad de la entidad. Favorecimiento a terceros por intereses particulares. Incumplimiento de la normatividad vigente.	Posible	Moderado	Bajo	Reducir el riesgo	Verificación de que los actos administrativos expedidos por la Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria cumplan con los requisitos de la Ley 2166 de 2021 por parte de los organismos de acción comunal, y han sido avaladas por el equipo profesional así como aprobados y suscritos por parte del responsable del proceso.	Documentos verificados con los vistos buenos por el responsable y los profesionales del proceso.	Secretario de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	Cuatrimestral	(Número de documentos validados / documentos totales del proceso)*100
Pérdida parcial o total de la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad en la documentación de los organismos de acción comunal como actas de asambleas, libros, informes, entre otros archivos impresos y digitales que reposan en la oficina de la Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria.	Presión externa de un superior, abuso de poder. Tráfico de influencias. Inmoralidad del servidor público. Incumplimiento de la Ley General de Archivos 594 de 2000.	Uso inadecuado de información propia de los dignatarios y/o de los organismos de acción comunal. Proceso disciplinario al funcionario encargado del proceso.	Posible	Mayor	Bajo	Reducir el riesgo	Verificación y actualización de las carpetas de todos los organismos de acción comunal, haciendo seguimiento de la normatividad vigente.	Actas de verificación de contenido de las carpetas de los OAC.	Secretario de Participación Ciudadana y acción comunitaria	Cuatrimestral	(número de carpetas verificadas / número de carpetas totales de los OAC) *100
Uso indebido de la información de los ciudadanos que realizan su registro en las bases de datos, para participar en los procesos que lidera la Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria.	Ofrecimiento de dádivas al servidor público. Intereses particulares. Inmoralidad del servidor público.	Violación de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, Protección de Datos Personales.	Posible	Mayor	Bajo	Reducir el riesgo	Trazabilidad del acceso limitado con clave y usuario al micrositio donde reposan los datos personales de los ciudadanos, haciendo seguimiento de la normatividad vigente.	Reporte de acceso	Secretario de Participación Ciudadana y acción comunitaria	Cuatrimestral	Número de denuncias realizadas por violación de la Ley de Protección de Datos Personales.

## 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

Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Ofrecimientos económicos por parte de los oferentes.	<p>Detrimento patrimonial.</p> <p>Sobrecostos.</p> <p>Demandas y demás acciones jurídicas.</p> <p>Detrimento de la imagen de la entidad ante sus grupos de valor.</p> <p>Investigaciones disciplinarias.</p>	Moderado	Moderado	Débil	Reducir el riesgo	<p>Revisar la información divulgada por los medios de comunicación en la que se involucre al municipio.</p> <p>Participar en las capacitaciones programadas por la función pública en temas de código disciplinario</p>	<p>Normograma.</p> <p>Acta de capacitación y reunión</p> <p>Registros de asistencia</p> <p>Informes de gestión</p>	<p>Jefe Oficina Asesora de Comunicación, Prensa y Protocolo</p>	Semestral	<p>Número de actividades de control realizadas / Número de actividades de control programadas</p>
Intereses particulares.										
Carencia de controles en el procedimientos de la administración										
Insuficiente capacitación del personal										
Desconocimiento de los cambios en la regulación y la normatividad										

## 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 Chiá.

### 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
Probabilidad 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 del 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 x	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 de estrategias usadas	Director(a) Vigilancia y Control	Semestral	(estrategias ejecutadas / estrategias programadas) *100
	Trafico de influencias (Amiguismo, persona influyente) 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					evidencias acta y registros de asistencia	Secretario(a) de salud y Director(a) de Salud Pública - Director(a) Vigilancia y Control	Anual	(Profesionales capacitados/ Profesionales contratados de la DVC)*100	

## 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 y/o personal administrativo sin el cumplimiento de requisitos legales	Ofrecimientos económicos	Nombramientos y posesión de docentes y/o sin la formación académica, experiencia requerida o con antecedentes disciplinarios, judiciales y/o fiscales que los inhabilitaría para acceder al cargo.	Rara vez	Mayor	Fuerte	Evitar el riesgo	Revisar previo al actos administrativos de nombramiento o ascenso los respectivos soporte frente a los requisitos	Actos administrativos de nombramiento o ascenso con respectivo soporte  Documentación reportada en la hoja de vida de los docentes y/o personal administrativo	Director(a) administrativo y financiero y Secretario(a) de Educación	Cada nombramiento o ascenso	Eficiencia ((# de nombramientos que cumplen la totalidad de los requisitos/# de nombramientos) x 100
	Influencia e intereses personales para favorecer a terceros	Sanciones disciplinarias, fiscales o penales					Reporte del Sistema Maestro 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  Pérdida de confianza en lo público	Probable	Catastrófico	Fuerte	Evitar el riesgo	Validar la información de los estudiantes de las IEO beneficiados con la estrategia de movilidad escolar vs estudiantes matriculados en la plataforma del SIMAT.	Reporte de la Ventanilla Unica de Servicios SIMAT	Director(a) de Gestión y Fomento Educativo  Secretario(a) de Educación	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
	Excesiva discrecionalidad	Detrimento patrimonial					Retirar automáticamente la estrategia de movilidad escolar de aquellos estudiantes que presenten ausencia injustificada de 10 días o mas durante el mes de acuerdo con el reporte que entregue la IEO.				
		Enriquecimiento ilícito de terceros					Realizar un control permanente entre los estudiantes matriculados en el SIMAT contra los niños que reciben la ración en las IEO.				
		Investigaciones disciplinarias					Realizar periódicamente las auditorias de matrícula .				
							Verificar el cumplimiento de lo estipulado mediante la circular 009 de junio de 2021 en cuanto a la entrega de raciones a los estudiantes que asisten a las aulas de clase de acuerdo con los modelos de alternancia de las IEO.				
	Detrimento en el patrimonio	Realizar los cortes de pago al operador del PAE de acuerdo con el número de raciones certificadas por cada rector de las IEO	Reporte del SIMAT Certificaciones emitidas por los rectores Planillas de entrega PAE y/o reporte de raciones entregadas de cada IEO								
Favorecimiento de terceros en el direccionamiento de la contratación	Adquisición inadecuada e innecesaria de bienes o servicios.	Beneficios económicos a favor de terceros	Rara vez	Catastrófico	Fuerte	Evitar el riesgo	Verificar que los oferentes cumplan los requisitos necesarios para la prestación de servicios	Plan de acción Plan anual de adquisiciones  estudios previos	Secretario(a) de Educación	mensual	(# requisitos contractuales validados / # Ofertas recibidas) * 100
	Tráfico de influencias	Aplazamiento o declaración de desierto de un proceso  Malversación de recursos  Investigaciones penales y /o disciplinarias  Detrimento en el patrimonio									

## 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
Favorecimiento indebido a terceros mediante la aprobación o reglamentación de servicios y trámites administrativos generados dentro del proceso de Gobierno y seguridad, que generen condiciones normativas sin el cumplimiento de requisitos o con desviación de poder.	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	Semestral	Número de procesos que incumplen términos legales / número de procesos * 100
	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 suscritos / número de procesos precontractuales radicados * 100
	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									
	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 constancias y		Mensual	
							Informes de gestión, para verificar el cumplimiento de las obligaciones asignadas.	Informes de gestión de los conciliadores		Mensual	
	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	Secretario(a) de Gobierno	Mensual	Número de eventos aprobados sin lleno de requisitos/ Total de solicitudes de eventos * 100
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	* Planillas de la prestación del servicio * Informes	Secretario(a) de Gobierno	Trimestral	Número de casos de cobro de servicio identificados	
Incumplimiento de requisitos establecidos por la normatividad vigente	Registro de personas naturales o jurídicas para la prestación de los servicios inherentes a los parques de diversiones y atracciones o dispositivos de entretenimiento sin el lleno de requisitos legales y reglamentarios, generando riesgo para la comunidad en su integridad personal y sus bienes	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 el Decreto municipal 060 de 2017 y la Ley 1225 de 2008	*Documentos aportados por el solicitante *Lista de chequeo *Actas de visitas de inspección y vigilancia y control.	Secretario(a) de Gobierno	Semestral	Número de registros aprobados sin lleno de requisitos/ Total de solicitudes de registro * 100	

**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	Apertura de procesos disciplinarios Demandas y/o acciones jurídicas	Rara vez	Catastrófico	Débil	Evitar el Riesgo	Realizar capacitaciones permanentes sobre las normas Realizar mesas de trabajo internas que permitan aclarar conceptos	Planillas de asistencia y actas de las capacitaciones. Actas de las mesas de trabajo	Director (a) de Urbanismo	Semestral	EFICACIA (# número licencias con visto bueno / número de Licencias expedidas) x 100
	Excesiva discrecionalidad	Pérdida de imagen institucional Pérdida de confianza en lo público	Rara vez	Catastrófico	Débil	Reducir el Riesgo	Emitir circulares técnicas a nivel interno que permitan aclarar lineamientos Realizar mesas de trabajo internas que permitan evitar errores en la expedición de las licencias urbanísticas.	Circulares. Formatos de revisión Actas de las mesas de trabajo	Director (a) de Urbanismo	Semestral	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
Recibir contratos sin el cumplimiento de las especificaciones y/o normas técnicas definidas dentro del alcance del objeto contractual, por acción u omisión del supervisor y/o interventor	1. Falta de seguimiento y control de los contratos por parte del supervisor y/o interventor. 2. Desconocimiento de las obligaciones específicas del contratista. 3. Desconocimiento de las obligaciones específicas del supervisor y/o interventor. 4. Suscripción de actas de recibo parcial y/o final sin el cumplimiento de los requisitos contractuales.	1. Desgaste administrativo 2. Incumplimiento de obligaciones contractuales 3. Posible detrimento de los recursos públicos 4. Desembolsos injustificados 5. Sanciones y procesos judiciales. 6. Contratos inconclusos. 7. Calidad deficiente de productos y/u obras entregados. 9. Aplicación de las garantías contractuales. 10. Procesos de Investigación por parte de los entes de Control. 11. Rechazo de Cofinanciación de Proyectos por Entidades Nacionales y Departamentales	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 e interventores. 4. Capacitación a Supervisores en seguimiento de contratos. 5. Gestionar el trámite y control del Acta de recibo final y/o recibo técnico y liquidación, por parte de los supervisores e interventores. 6. Seguir la indicaciones del Manual de Supervisión y/o Interventoría. 7. Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I y II 8. Hacer seguimiento a la adjudicación de los contratos 9. Verificación del cumplimiento de los requisitos en los Pliegos Tipo o condiciones establecidas en los Acuerdos Marco 10. Evaluación simultánea con más de un Profesional de Ofertas para Contratos con Valor Superior a la Mínima Cuantía	Actas de Comité técnico de seguimiento Actas de Capacitación Actas de terminación y/o recibo técnico	Secretario(a) de Obras Públicas, Director(a) de Infraestructura, Director(a) Oficina Programación, Director(a) Oficina de Valorización, Supervisores e interventores de los contratos	Trimestral	(Número de procesos con Denuncias y/u observaciones por contener requisitos atípicos / Número de Contratos suscritos) x 100  Número de contratos con actas parciales y/o terminación y/o recibo final con el cumplimiento de requisitos /Número de contratos con actas parciales y/o de terminación y/o recibo final tramitadas) x 100



Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Aprobación de mayores cantidades de obra injustificadas y/o ítems No Previstos con sobrecostos	<p>1. Presentación de cotizaciones elevadas de insumos por fuera del valor del mercado (materiales, maquinaria, equipos, mano de obra) y/o rendimientos inadecuados, para la elaboración de APUS de ítems No previstos.</p> <p>2. Inexistencia de un procedimiento claro que permita establecer de manera controlada y concertada los APUS de los ítems No previstos, entre los supervisores, interventores y contratistas.</p> <p>3. Interés particular por parte del Interventor de beneficiarse y beneficiar al contratista de obra.</p> <p>4. Falta de control y seguimiento por parte del interventor y/o supervisor del contrato, en la elaboración de APUS de ítems No previstos.</p> <p>5. Falta de control y seguimiento por parte del interventor y/o supervisor del contrato a la ejecución reportada en las actas de recibo parcial y/o final de obra.</p>	<p>1. Sobrecostos en los bienes y servicios adquiridos por el Municipio de Chía.</p> <p>2. Detrimiento de los recursos públicos</p> <p>3. Desfinanciación del contrato</p> <p>4. Sanciones a contratistas, interventores y supervisores</p> <p>5. Investigaciones a la Entidad, por parte de los entes de Control</p> <p>Pérdida de imagen institucional</p> <p>Pérdida de confianza en lo público</p>	Posible	Mayor	Moderado	Evitar el Riesgo	<p>1. Delegar supervisores idóneos para cada contrato en particular.</p> <p>2. Validar Análisis de Precios Unitarios de referencia de otras entidades oficiales.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>5. Seguir las indicaciones del Manual de Supervisión y/o Interventoría, respecto a las modificaciones del contrato.</p> <p>6. Sistema Electrónico para la Contratación Pública – SECOP I y II</p>	<p>Actas de aprobación de ítems no previstos de obra</p> <p>Acta de Mayores y menores cantidades de obra</p> <p>Actas de Comités</p>	<p>Secretario(a) de Obras Públicas, Director(a) de Infraestructura, Director(a) Oficina Programación, Director(a) Oficina de Valorización, Supervisores e interventores de los contratos</p>	<p>Cada vez que se realicen inclusiones de ítems no previstos de obra al presupuesto y/o adelanten balances de obra a través de la elaboración de actas de mayores y menores cantidades de obra, dentro de los contratos</p>	<p>(Número de contratos ejecutados con denuncias por sobrecostos/Número de contratos ejecutados) x 100</p>

## 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 comparendos 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 la 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 para el usuario</p> <p>Pérdida de imagen institucional</p> <p>Pérdida de confianza en lo público</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, verificación de la cartera.</p> <p>Controlar la entrada y salida con dispositivo electrónico de huella del personal de la unión temporal que atiende en ventanillas,</p> <p>Apertura de la ventanilla 9 con dos funcionarios para brindar información y direccionamiento al usuario para la realización de los trámites de tránsito y transporte</p>	<p>Entrega de digiturnos para la atención al usuario presencial y agendamiento virtual de citas en la pág. web de la secretaria de Movilidad.</p> <p>Software de control de salida y entrada del personal de la Unión Temporal mediante biométrico para algunos tramites</p>	Director de Servicios de movilidad y el director del concesionario	cada 4 meses	Número de trámites aprobados por el Director / número de trámites radicados ante la Secretaría de Movilidad. Numero de contraventores (cartera)
Posibilidad de que los agentes de tránsito reciban dádivas y/o obsequios para favorecer a un tercero	<p>Debilidad de control en la realización de operativos de tránsito y transporte en el Municipio</p> <p>Demora en la entrega de comparendos impuestos a los usuarios por parte de 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</p>	Casi seguro	Catastrofico	Extremo	Reducir	<p>Control y acompañamiento en los operativos de movilidad por parte de la Dirección de Educación y Seguridad Vial y Control al Tránsito, bajo las directrices impartidas a los agentes de tránsito, implementación de las comparenderas electrónicas para todos los agentes de tránsito de la Sec. Movilidad.</p>	<p>Planilla de operativos de tránsito dirigidos y supervisados por la dirección de educación y seguridad vial</p> <p>Planilla de turnos de agentes de tránsito asignado por cuadrantes en el municipio consignados en una bitácora en la central de comunicación</p> <p>Reporte de imposición de comparendos en línea y por los agentes de tránsito</p>	Dirección de Educación y Seguridad vial	Mensual	Numero de operativos en los cuales se realiza acompañamiento a los agentes para el control del tránsito

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Probabilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros, por parte de la oficina contravencional, por emitir fallo que beneficie al infractor	Interés particular del funcionario adscrito a la Oficina Contravencional y Tráfico de influencia	No se da aplicabilidad a la normatividad legal vigente de tránsito de manera objetiva y transparente  Procedimientos mal realizados según el código Nacional de Tránsito y demás leyes que lo modifiquen  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	Concepto juridico emitido por un abogado de la Secretaría de Movilidad que no hace parte de la Oficina Contravencional	Director de Servicios de Movilidad	de cada 4 meses	Número de fallos a favor del infractor revisados y aprobados / Número de fallos a favor del infractor
Favorecimiento de terceros en la contratación interna de la Secretaría de Movilidad	Desconocimiento del proceso y normatividad vigente 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	Brindar capacitación en temas contractuales  Sensibilizaciones al manual de contratación  Aplicar los estándares y documentos tipo para las diferentes etapas contractuales  Revisión de procesos por parte de la oficina de contratación	Listados de asistencia a capacitaciones y sensibilizaciones  SECOP I y II	Secretario de Movilidad	de semestral	Número de procesos contractuales celebrados / Número de procesos contractuales presentados

## 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 Secretaria 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	* Controlar las convocatorias de grupo poblacionales de acuerdo a los compromisos de la entidad	*Seguimiento a Procedimientos de 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

## 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
<p>1. Cobro o aceptación de soborno por parte de la administración a los comerciantes en la asignación de puestos, violación al reglamento (horarios, descargue) o cualquier contra acción realizada para favorecer un tercero.</p> <p>2. Manipulación de registros de cobros/pagos/deudas para favorecer a un tercero y/o para favorecimiento económico del funcionario.</p>	<p>Falta de ética. Presiones de terceros.</p> <p>Falta de control.</p> <p>Ausencia de sistemas tecnológicos que garanticen el control financiero de la plaza.</p>	<p>Detrimento patrimonial, apropiación indebida de recursos, afectación al presupuesto municipal.</p>	Posible	mayor	alto	evitar el riesgo	<p>Ceñirse a lo establecido por el decreto 23 de 2005 (Reglamento interno de la plaza de mercado) en la ejecución de acciones y toma de decisiones por parte de la administración.</p> <p>Realizar cobros únicamente por factura universal de Hasnet y NO recibir dinero en efectivo por ningún motivo.</p> <p>Adquirir un software que permita tener en tiempo real el estado de cuenta de los comerciantes y que no permita la manipulación de valores.</p>	<p>Copias de Facturas universales pagas. Archivo formato excel con valores de pagos, cobros y deudas de comerciantes, además de datos personales. Informes financieros, paos exportados de Hasnet.</p>	Secretario Para el Desarrollo Económic	Mensual	Porcentaje de recaudo mensual: (cobros/pagos)*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

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
<p>1. Cobro o aceptación de soborno por parte del servidor público asociados a las solicitudes y servicios prestados por el proceso Gestión Ambiental a favor de un tercero</p> <p>2. Favorecimiento indebido de terceros mediante la aprobación de conceptos que permitan la construcción o descuento al impuesto predial sin cumplir con los requisitos de la normatividad.</p>	Desconocimiento de la normatividad ambiental	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema detrimento patrimonial. Deterioro de la imagen Institucional Emisión de conceptos viciados que no corresponde con la normatividad aplicable.	Probable	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	Revisión y construcción del marco legal de acuerdo a la solicitud para soportar el concepto técnico emitido.	Formatos solicitud de visita, Soporte por medio del ArcGIS para corroborar áreas y predios, registro fotográfico del predio susceptible a descuento del predial, informes técnicos de visitas.	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	*Eficacia Número de actividades de control realizadas / Número de actividades de control programadas
	Falta de capacitación										
	Por presiones indebidas										
	Carencia de controles										
	Desconocimiento de la normatividad para publicidad exterior visual	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema detrimento patrimonial. Deterioro de la imagen Institucional	Probable	Catastrófico	Extremo	Evitar el riesgo	Visto bueno por parte del asesor jurídico de la secretaria	Soporte fotográfico, formulario de publicidad exterior visual, documentos anexos obligatorios, recibo de pago emitido por hacienda, informe técnico de visitas.	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
	Falta de conocimiento del estatuto tributario										
	Trafico de influencias (amiguismo como persona influyente, favores políticos)										
	Por presiones indebidas										
	Carencia de controles	Incumplimiento a la norma ambiental Deterioro del ecosistema	Posible	Mayor	Extremo	Evitar el riesgo	Seguimiento a la documentación exigida por la ley, y entregada para la instalación de vallas	Soporte fotográfico, formatos de solicitud de visita técnica, informes técnicos de visitas.	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
	Falta de ética profesional										
	Por presiones indebidas										
	Carencia de controles	Favorecimiento de un tercero Deterioro del ecosistema patrimonial daño ambiental	Probable	Mayor	Alto	Evitar el riesgo	Visita técnica de seguimiento renovación del permiso de publicidad exterior.	Soporte fotográfico, formatos de solicitud de visita técnica, inventario del material existente, soporte solicitudes de material por Corrycom	Secretario(a) de Medio Ambiente	Semestral	
Falta de ética profesional											
Por presiones indebidas											
Carencia de controles						Mediciones de ruido					
						Seguimiento mensual al inventario del material vegetal					
						Visita técnica de seguimiento a los predios					
						Asignación de material vegetal conforme a las solicitudes recibidas que cumplan con las especificaciones a través del correo <a href="mailto:contactenos@chia.gov.co">contactenos@chia.gov.co</a>					

**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.	*Falta de controles a la supervisión. * Desconocimiento de la normatividad	*Detrimiento *Investigaciones disciplinarias, fiscales *Desviación de recursos	Probable	Moderado	Moderado	Reducir el riesgo	*Seguimiento y verificación de la ejecución de los contratos suscritos.	*Registro de ingreso almacén y/o informe de prestación del servicio. *Informes de supervisión.	Director de Servicios Administrativos	Trimestral	*Eficacia (# de sesguimientos realizados / # de seguimientos programados) x 100

### Proceso Gestión de contratación

**Objetivo:** Organizar, coordinar, controlar y ejecutar los procesos, 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

La plataforma SECOP II controla los procesos contractuales favoreciendo la agregación de la demanda lo cual permite mejorar el proceso de contratación, por lo cual no se presenta mapa de riesgo.

### 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

Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Falta de custodia de los expedientes laborales Falta de archivo permanente de los documentos generados que reposan en hoja de vida Falta de digitalización de los expedientes laborales	Pérdida de información Reprocesos	RARA VEZ	MAYOR	ALTO	REDUCIR	Registro de salida y entrada del expediente laboral del archivo Archivo permanente de los documentos generados que deben reposar en historia laboral	Formato de entrada y salida de expedientes laborales	Director de Función Pública	Periódico	Registro de salidas de expedientes laborales VS registro de entradas de expedientes laborales (archivo Función Pública)



## 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
Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio a nombre propio o de terceros, con el fin de acceder, consultar o copiar documentos de archivo.	Debilidades en los controles de acceso a la información.	Pérdida de la imagen institucional. *Enriquecimiento ilícito *Detrimento patrimonial *Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales	Casi seguro	Moderado	Alto	Reducir el riesgo  Se adoptan medidas para reducir la probabilidad y/o el impacto del riesgo.	*Seguimiento trimestral a la trazabilidad de la solicitud de documentos a través del sistema de administración de comunicaciones oficiales "CORRYCOM".  *Seguimiento a la aplicación del procedimiento de consulta y préstamo de documentos de archivo.	* Reporte de solicitudes de acceso, consulta de información y copia de documentos  * Formatos: - Solicitud de documentos/expedientes documentales - Control, Consulta y Prestamos Documental	* Jefe de la Dependencia * Líder del proceso de gestión documental	Trimestral	Eficacia (# de seguimientos realizados / # de seguimientos programados) x 100
Destrucción o eliminación voluntaria de documentos de archivo a cambio de dádivas o beneficios a nombre propio o de terceros.	Debilidades en los controles de acceso a los depositos de archivo.	*Enriquecimiento ilícito *Detrimento patrimonial *Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales	Rrara vez	Mayor	Alto	Reducir el riesgo  Se adoptan medidas para reducir la probabilidad y/o el impacto del riesgo.	* Seguimiento y Control de ingreso a los depositos de archivo	* Planilla	* Líder del proceso de gestión documental	Trimestral	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
Posibilidad sustracción o alteración de información de la gestión jurídica y documental	<ol style="list-style-type: none"> <li>Por conflicto de intereses y/o beneficio propio.</li> <li>Deficiencias en sistemas de seguridad en la infraestructura de la oficina (puerta en mal estado - se comparte la oficina con otras dependencias, permitiendo el acceso de mucho personal)</li> <li>Falta de custodia efectiva de la documentación a cargo.</li> <li>Mal manejo de los instrumentos de control para el préstamo de expedientes.</li> <li>Desconocimiento y/o desatención de los procesos de gestión documental.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Perdida de la información jurídica</li> <li>Retraso en el desarrollo de los procesos de la gestión jurídica</li> <li>Incurrir en procesos disciplinarios y penales por alteración y/o pérdida documental</li> <li>afectación en la imagen de la oficina</li> <li>perdida de credibilidad en los procesos asignados a esta oficina</li> </ol>	Improbable	Alto	Alto	Reducir el riesgo	<p>Ejercer la custodia del archivo y su manipulación .El profesional, tecnico, auxiliar, secretaria y/o (contratista encargado) de la gestión jurídica.</p> <p>Mantener y alimentar la base datos de su archivo de gestion, conforme al archivo fisico y normas documentales.</p> <p>Realizar el préstamo y/o copia de los procesos y expedientes, previa autorización del jefe de la oficina, en los formatos establecidos</p> <p>Revisar aleatoriamente el archivo fisico con el fin de evidenciar de manera oportuna la perdida y extravío de algun expediente.</p>	<p>Base de datos - Formato prestamo documentos y expedientes - revision aleatoria del archivo</p>	Jefe Oficina Asesora Jurídica	trimestral	Eficacia (Revisones 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 preferidos 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.  Para reforzar esta actividad las personas al momento de su vinculación con la Secretaria de Hacienda, deben suscribir un acuerdo de confidencialidad, frente a la información que se maneja en la dependencia.	Base de datos de asignación de correspondencia y reporte de novedades en realción a cada expediente	Director de Rentas - Profesional especializado de la Dirección de Rentas	Semanal	Numero de veces en las que al revisar la base de datos de asignación de correspondencia y reporte de novedades, se encuentra reporte de novedades (documentos faltantes y/o irregularidad) respecto a cada expediente
Facilidades de pago otorgadas 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 pondrá 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	Periódico	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 Secretaria 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 Secretaria	Procesos de solicitud de productos bancarios/revisión 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 gestión de infraestructura**

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Gasto injustificado de combustible, para beneficio de conductores, funcionarios, contratistas o de terceros	1. Retirar de los tanques de los equipos el combustible sin autorización. 2. Control deficiente e inadecuado, por parte de la supervisión al contrato de suministro de combustible.	1. Detrimiento del patrimonio público 2. Aumento en el gasto del presupuesto de esta actividad. 3. Procesos de Investigación por parte de los entes de Control.	Posible	Moderado	Moderado	Evitar el Riesgo	1. Contar con el sistema de MICROCHIP para todos los vehículos y maquinaria 2. Registro en una planilla y/o plataforma electrónica del consumo de combustible	1. Planillas de control 2. Registros fotográficos 3. Registros en la plataforma electrónica dispuesta por el contratista	Director de Infraestructura, Supervisores e interventores de los contratos de combustible	Trimestral	<b>*Eficacia</b> (# 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
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	Con relación a existencia de denuncias penales en contra de un particular y/o un servidor público, con el fin de realizar acción u omisión dentro de las actuaciones que se adelanten dentro de un expediente disciplinario para este cuarto trimestre de la vigencia 2022 se presentan las siguientes estadísticas; *Número de quejas evaluadas 72, *número de autos inhibitorios proferidos 28, *Número de procesos aperturados 44, * Número de denuncias de tipo penal en contra de los funcionarios de la oficina: 0 * Número de casos de riesgos materializados periodo anterior 0 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 que cursan en la DCID. *CONTROL 100% EFICAZ **Eficiencia: el numero de casos materilizados en el periodo anterior corresponde a 0 CONTROL 100% EFICIENTE
		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	Con relación a existencia de denuncias penales en contra de un particular y/o un servidor público, con el fin de realizar acción u omisión dentro de las actuaciones que se adelanten dentro de un expediente disciplinario para este cuarto trimestre de la vigencia 2022 se presentan las siguientes estadísticas; * Número de denuncias de tipo penal en contra de los funcionarios de la oficina: 0 * Número de casos de riesgos materializados periodo anterior 0 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 que cursan en la DCID. *CONTROL 100% EFICAZ **Eficiencia: el numero de casos materilizados en el periodo anterior corresponde a 0 CONTROL 100% EFICIENTE

## 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

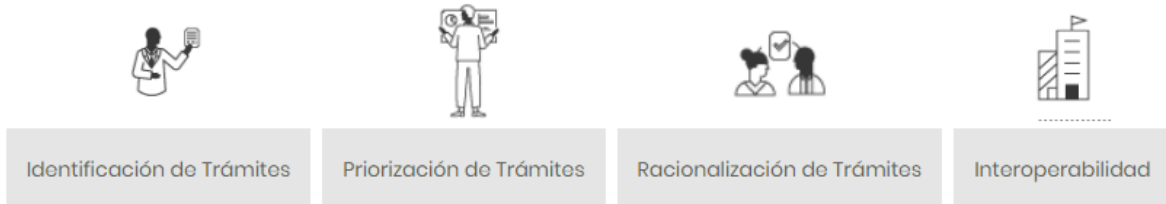
### Mapa de riesgo de corrupción servicios públicos

Riesgo	Causa	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Riesgo Residual	Opción de Manejo	Actividad de Control	Soporte	Responsable	Tiempo	Indicador
Otorgar autorizaciones para instalación 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	Verificación y control de cumplimiento de los requisitos legales por parte de los proponentes	Oficios remisorios Expedición de los requisitos necesarios para la expedición de las mismas	Director de Servicios Públicos	Semestral	Solicitudes aprobadas con cumplimiento de requisitos / solicitudes radicadas
Favorecer a un tercero para la prestación del servicio 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		Acta de concertación entre las partes Registros de asistencia	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; ley 2052 de 2020.

La política se desarrolla en las siguientes fases



### 1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

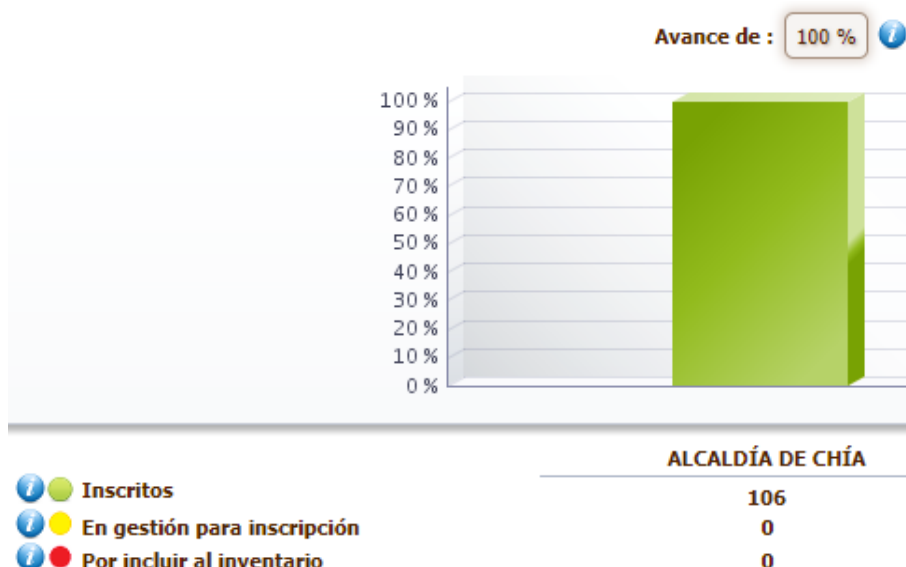
Para la identificación de trámites el Departamento Administrativo de la Función Pública tiene como instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, herramienta que facilita la implementación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

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:



En la anterior gráfica se observa que la Alcaldía de Chía tiene 106 tramites inscritos, lo cual conlleva al 100% de inscripción de los trámites propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para el municipio de Chía.

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

Tipo	Nombre	Estado
Trámite	Actualización información en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN	Inscrito
Trámite	Ajuste de cotas y áreas	Inscrito
Trámite	Ajuste de un plan parcial adoptado	Inscrito
Trámite	Ampliación del servicio educativo	Inscrito
Trámite	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	Inscrito
Trámite	Aprobación de piscinas.	Inscrito
Trámite	Ascenso en el escalafón nacional docente	Inscrito
Trámite	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial	Inscrito
Trámite	Asignación de nomenclatura	Inscrito
OPA	Asistencia técnica rural	Inscrito
Trámite	Autorización de Ocupación de Inmuebles	Inscrito
Trámite	Autorización de calendario académico especial	Inscrito
Trámite	Autorización para el movimiento de tierras.	Inscrito
Trámite	Auxilio funerario por fallecimiento de un docente pensionado	Inscrito
Trámite	Auxilio para gastos de sepelio	Inscrito
Trámite	Blindaje de un vehículo automotor	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 de la matrícula de arrendadores	Inscrito
Trámite	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito
Trámite	Certificado de estratificación socioeconómica	Inscrito
Trámite	Certificado de existencia y representación legal de las instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano	Inscrito
Trámite	Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Inscrito
Trámite	Certificado de paz y salvo	Inscrito
Trámite	Certificado de residencia	Inscrito
Trámite	Certificado de riesgo de predios	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



Tipo	Nombre	Estado
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	Inscrito
Trámite	Concepto de norma urbanística	Inscrito
Trámite	Concepto de uso del suelo	Inscrito
Trámite	Concepto sanitario	Inscrito
Trámite	Copia certificada de planos	Inscrito
Trámite	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	Inscrito
Trámite	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	Inscrito
Trámite	Determinantes para la formulación de planes parciales	Inscrito
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Inscrito
Trámite	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Inscrito
Trámite	Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	Inscrito
Trámite	Duplicado de placas de un vehículo automotor	Inscrito
Trámite	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	Inscrito
Trámite	Esterilización canina y felina	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	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Inscrito
Trámite	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	Inscrito
Trámite	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	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 de espectáculos públicos	Inscrito
Trámite	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros.	Inscrito
Trámite	Impuesto predial unificado	Inscrito
Trámite	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	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 de la propiedad horizontal	Inscrito
Trámite	Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un	Inscrito

Tipo	Nombre	Estado
	vehículo automotor	
Trámite	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	Inscrito
Trámite	Legalización urbanística de asentamientos humanos	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	Licencia de intervención del espacio público	Inscrito
Trámite	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	En creación
Trámite	Licencia para la cremación de cadáveres	Inscrito
Trámite	Licencia urbanística	Inscrito
Trámite	Matrícula de arrendadores	Inscrito
Trámite	Matrícula de vehículos automotores	Inscrito
Trámite	Modificación del plano urbanístico	Inscrito
Trámite	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito
Trámite	Participación en plusvalía	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 de captación de recursos	Inscrito
Trámite	Permiso de escrituración	Inscrito
Trámite	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales.	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 contribuyentes del impuesto de industria y comercio	Inscrito

Tipo	Nombre	Estado
Trámite	Registro de ejemplares caninos de manejo especial	Inscrito
Trámite	Registro de extinción de la propiedad horizontal	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	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	Inscrito
Trámite	Supervisión delegado de sorteos y concursos	Inscrito
Trámite	Sustitución pensional para docentes oficiales	Inscrito
Trámite	Traslado de cadáveres	Inscrito
Trámite	Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	Inscrito
Trámite	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	Inscrito

## 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 inter operen con los trámites de otras entidades siendo este, el fin último de la política de racionalización de trámites.

Para proceder a priorizar se tuvo en cuenta las recomendaciones del departamento administrativo de la Función pública-DAPFP, referente a aquellos que: promueven la reactivación económica y social en el marco del Covid-19; Aquellos que den respuesta a la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal; faciliten la ejecución del Acuerdo de Paz; mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía; exigen mayor demanda por parte de la ciudadanía; han sido objeto de observaciones por parte de los entes de control y/o de la Oficina de Control Interno; los más costosos y complejos tanto para el usuario como para la entidad; aquellos en donde se puedan presentar riesgos de corrupción; aquellos identificados por los usuarios como de mayor impacto; aquellos trámites relacionados con la expedición de certificados y demás información, que antes implicaba un conjunto de actividades para el usuario o la entidad y hoy en día pueden transformarse en consultas de acceso a información pública, dado que la información ya reposa en bases de datos y su entrega se puede automatizar y entregar en tiempo real.

Luego de la priorización se procedió a realizar reuniones con líderes de trámites de algunos procesos misionales para identificar acciones de racionalización.

De acuerdo a lo anterior la Alcaldía de Chía tiene la siguiente estrategia para que en el transcurso del año 2023 se implementen las mejoras:

Nombre Trámite	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR AÑO 2023					PLAN DE EJECUCIÓN		
	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Tipo de racionalización	Acción de racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable
Asignación de nomenclatura	Tiene tiempo de respuesta a 8 días.	Disminuir el tiempo de respuesta a 6 días.	El trámite se reducirá en 2 días para obtener la respuesta, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Planeación - DIRSIE
Asignación de nomenclatura	En el formulario se solicita como requisito "Comprobante de pago emitido por la Secretaría de Hacienda" lo cual implica que el ciudadano pague el mismo ante la secretaria de Hacienda Municipal.	Eliminar documento en el formulario para que ya no sea allegado por parte del ciudadano.	Ahorro en dinero porque el ciudadano ya no tiene que realizar pago.	Administrativa	Eliminación de documentos	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Planeación - DIRSIE
Certificado de estratificación socioeconómica	En el formulario se solicita "Recibo de Pago por concepto del trámite y/o servicio, expedido por la Secretaría de Hacienda debidamente cancelado en el banco" lo cual implica que el ciudadano pague el mismo ante la secretaria de Hacienda Municipal.	Eliminar documento en el formulario para que ya no sea allegado por parte del ciudadano.	Ahorro en dinero porque el ciudadano ya no tiene que realizar pago por el documento y a su vez se elimina el requisito en el formulario.	Administrativa	Eliminación de documentos	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Planeación - DIRSIE
Certificado de paz y salvo	Tiene tiempo de respuesta a 15 días.	Disminuir el tiempo de respuesta a 10 días.	El trámite se redujo en 5 días, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas
Certificado de paz y salvo	El certificado se solicita a través de correo electrónico y de manera presencial.	Incluir canal WhatsApp para solicitar paz y salvo y allegar el mismo al peticionario.	Disminución de costos y tiempo en desplazamientos a la entidad.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención-medio telefónico.	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas
Exención del impuesto de industria y comercio	Se debe hacer el trámite totalmente presencial	Radicación de documentos a través de correo electrónico.	Disminución de costos y tiempo en desplazamientos a la entidad.	tecnológica	radicación, descarga y/o envío de documentos electrónicos	1/01/2023	1/06/2023	Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas
Impuesto predial unificado	El trámite se realiza totalmente en línea, sin embargo solicitan con frecuencia envío a través de WhatsApp.	Incluir canal WhatsApp para solicitar el recibo para pago del impuesto predial unificado.	Disminución de costos y tiempo en desplazamientos a la entidad.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención-medio telefónico.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Hacienda - Dirección de Rentas
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	Tiene tiempo de respuesta a 5 días.	Disminuir el tiempo de respuesta a 3 días.	El trámite se redujo en 2 días, lo que genera disminución de tiempos para el ciudadano.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad
Certificado de libertad y tradición de un vehículo automotor	El trámite es totalmente presencial, incluido tomar turno para atención.	Posibilidad de agendamiento virtual de turno, para atención presencial.	Disminución de tiempos en fila para obtención de ficha para turno y costos al desplazamiento y que no alcance a la ficha.	Administrativa	Mejora u optimización del proceso o procedimiento asociado al trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad

Duplicado de la licencia de tránsito de un vehículo automotor	El trámite es totalmente presencial, incluido tomar turno para atención.	Posibilidad de agendamiento virtual de turno, para atención presencial.	Disminución de tiempos en fila para obtención de ficha para turno y costos al desplazamiento o y que no alcance a la ficha.	Administrativa	Mejora optimización del proceso de procedimiento asociado al trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad
Inscripción de limitación o gravamen a la propiedad de un vehículo automotor	El trámite es totalmente presencial, incluido tomar turno para atención.	Posibilidad de agendamiento virtual de turno, para atención presencial.	Disminución de tiempos en fila para obtención de ficha para turno y costos al desplazamiento o y que no alcance a la ficha.	Administrativa	Mejora optimización del proceso de procedimiento asociado al trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad
Matrícula de vehículos automotores	El trámite es totalmente presencial, incluido tomar turno para atención.	Posibilidad de agendamiento virtual de turno, para atención presencial.	Disminución de tiempos en fila para obtención de ficha para turno y costos al desplazamiento o y que no alcance a la ficha.	Administrativa	Mejora optimización del proceso de procedimiento asociado al trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad
Traspaso de propiedad de un vehículo automotor	El trámite es totalmente presencial, incluido tomar turno para atención.	Posibilidad de agendamiento virtual de turno, para atención presencial.	Disminución de tiempos en fila para obtención de ficha para turno y costos al desplazamiento o y que no alcance a la ficha.	Administrativa	Mejora optimización del proceso de procedimiento asociado al trámite.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Movilidad
Concepto de norma urbanística	Hay una tarifa de 0,25 UVT	Eliminar la tarifa para que el trámite sea gratis	Ahorro en dinero porque ya no tiene que realizar ningún pago	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Planeación-DOT
Concepto de uso del suelo	Hay una tarifa de 0,25 UVT	Eliminar la tarifa para que el trámite sea gratis	Ahorro en dinero porque ya no tiene que realizar ningún pago	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Planeación-DOT
Certificado de riesgo de predios	Hay una tarifa de 0,25 UVT	Eliminar la tarifa para que el trámite sea gratis	Ahorro en dinero porque ya no tiene que realizar ningún pago	Normativa	Reducción y/o eliminación del pago.	1/01/2023	30/04/2023	Secretaría de Planeación-DOT

### 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 2023				
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	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	31/01/2023
	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
	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
	Difundir a la ciudadanía del municipio la información relacionada con la gestión local usando herramientas comunicativas diversas, que se adapten a las necesidades y consumos de información de los diferentes grupos poblacionales, ciclos de vida y la población urbana y rural. Dentro de las herramientas comunicativas se destaca la difusión por Correos electrónicos, grupos de whatsapp, llamadas telefónicas, oficios, redes sociales, página web, piezas gráficas de promoción (campana digital, Banner, audios, videos) y envío de circulares informativas.	Información del proceso de rendición de cuentas difundida.	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral
	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( campana 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 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
	Transmisión de la rendición de cuentas	Participantes conectados y ciudadanos atendidos por los diferentes canales	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Generar espacios de diálogo diversos entre la administración municipal y la ciudadanía, que respondan a los intereses de la ciudadanía del municipio de Chía con los diferentes grupos poblacionales.	Espacios de diálogo social generados.	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Apoyar con personal de la Oficina TIC y con el préstamo y manejo de los medios audiovisuales, para la rendición de cuentas	Realización de apoyo con sonido en las sesiones de rendición de cuentas	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Cada vez que es requerido
	Aportar a la construcción de espacios de participación de la comunidad a través de las redes sociales de la alcaldía municipal.	Estrategia de rendición de cuentas	Secretaría de Participación Ciudadana	Anual
	Favorecer espacios de participación mediante pagina web, las redes sociales oficiales y otros canales de comunicación	Boletines, Periodicos, programas entre otros	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Anual
	Crear espacios y escenarios de participación en los que la comunidad pueda interactuar con la Administración Municipal de manera directa, transmitiendo sus inquietudes y visiones sobre la gestión municipal que se desarrollen con estrategias creativas, llamativas para la ciudadanía.	Estrategias y espacios diversos de participación	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Diseñar e implementar instrumentos para medir el nivel de satisfacción de los grupos de interés.	Instrumentos de medición de la satisfacción implementados.	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral
	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas que expone las principales estrategias de comunicación y convocatoria realizadas, la evaluación del desarrollo de eventos y las respuestas que se dieron a las preguntas realizadas por la comunidad. Dicho informe se publica en la pagina web de la Alcaldía Municipal de Chía.	Informe de evaluación de rendición de cuentas	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral
	Elaboración del informe de Rendición de Cuentas (Matriz Dofa para identificar las principales fortalezas y debilidades del proceso)	Matriz DOFA Informe de evaluación de rendición de cuentas	Secretaría de Participación Ciudadana	Semestral



#### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR 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 Municipal de Chía por servicio al ciudadano **el Conjunto de iniciativas y actividades propias del trabajo diario de la Alcaldía 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.**

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”*, 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 2. Modelo de Gestión Públicas Buen Gobierno



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

### **Estrategia atención al usuario**

A continuación se presenta la estrategia 2023 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 2023							
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	I CUATRIM	II CUATRIM	III CUATRIM
<b>Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estrategico</b>	Socializar informe mensual del comportamiento de las PQRSDf a los colaboradores de la entidad.	Informe mensual de PQRSDf socializadas a todos los servidores.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023 - 31/12/2023	33%	33%	33%
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Fortalecimiento del canal de las PQR's CORRYCOM	Actualizaciones identificadas e implementadas	Dirección Centro de Atención al Ciudadano / Oficina de Tecnologías de la información y las comunicaciones TIC	01/02/2022 - 31/12/2022	25%	50%	75%
	Monitorear el indicador de oportunidad en la respuesta a las PQRSDf.	Cargue en KAWAK de analisis al indicador de PQRSDf.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023 - 31/12/2023	33%	33%	33%
	Enviar correo a las dependencias con el reporte de las PQRSDf que estan proximas a vencer	Reporte preventivo de las PQRSDf proximas a vencer quincenalmente	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023 - 31/12/2023	33%	33%	33%
	Gestionar implementación de elementos de accesibilidad web en el espacio virtual para atención al ciudadano en la página web oficial de la Alcaldía de Chia.	Elementos de accesibilidad web identificados e implementados.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano/Oficina de prensa protocolo y comunicaciones.	01/05/2023 - 30/08/2023		100%	
	Actualizar protocolo de servicio al ciudadano de acuerdo a las necesidades del proceso.	Protocolo actualizado.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/06/2023 - 31/12/2023		50%	50%
	Utilizar una estrategia de seguimiento para el canal telefónico.	Reporte bimestral del desempeño del canal telefónico socializado a las dependencias.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	1/01/2023 - 31/12/2023	33%	33%	33%
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	Realizar Curso de lenguaje claro	Servidores públicos y contratistas de la Dirección Centro de Atención al Ciudadano que no cuenten con el curso Certificados.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/02/2023 - 31/12/2023	33%	33%	33%
	Gestionar sensibilizaciones para el desarrollo de habilidades relacionadas en servicio al Ciudadano.	sensibilizaciones identificadas y brindadas.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano/Dirección deFunción pública	01/01/2023- 31/08/2023		50%	50%
<b>Subcomponente 4 Normativo y Procedimental</b>	Elaborar y publicar informes trimestrales de PQRSDf	Informes trimestrales de PQRSDf publicados en la página web.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023- 31/12/2023	33%	33%	33%
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores sobre la atención oportuna a los derechos de petición.	Campañas cuatrimestralmente socializadas a los servidores y contratistas de las dependencias.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023- 31/12/2023	33%	33%	33%
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Generar espacios de diálogo e información para conocer la percepción de la ciudadanía frente a la atención de la alcaldía municipal y las oportunidades de mejora frente a la misma.	Espacios de diálogo e información generados	Secretaría de Participación Ciudadana y Acción Comunitaria	01-01-2023 31-12-2023	25%	50%	75%
	Medir la percepción de satisfacción de los ciudadanos atendidos en los canales.	Informe trimestral de resultados socializado a las Dependencias.	Dirección Centro de Atención al Ciudadano	01/01/2023- 31/12/2023	33%	33%	33%

## 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 2023				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	Mantener actualizada la información acerca de trámites y otros procedimientos administrativos de la alcaldía municipal de Chía en el Sistema Único de Información de trámites - SUIT y en el inventario publicado en el micrositio de atención al ciudadano y en el botón de transparencia de la página web de la Alcaldía.	Trámites y otros procedimientos registrados y actualizados en el SUIT según la gestión del inventario y novedades presentadas en cada periodo.	Dirección de Atención al Ciudadano	01/02/2023 - 31/12/2023
	Mantener actualizado el micrositio de atención al ciudadano	Micrositio actualizado con información de atención al ciudadano	Dirección de Atención al Ciudadano Prensa y Comunicaciones	Constante
	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 documentos de los procesos contractuales por parte de la oficina de contratación en las páginas dispuestas	Cumplir con los principios de publicidad, transparencia y economía establecido en la	Oficina de Contratación	Constante
	Publicación de la Normatividad Vigente	Mantener actualizado la normatividad vigente	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Constante
	Publicaciones en página Web Manejo redes sociales Plan Estratégico de Comunicaciones Preservación de imagen institucional	Boletines de prensa. Informes de Gestión. Actualización constante página WEB. Herramientas audiovisuales. Plan Estratégico de Comunicaciones Manual de imagen institucional	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Constante
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.	Garantizar la oportuna respuesta dentro de los terminos de ley.	Oficina de Contratación	Constante
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad	Verificar y garantizar la publicación de información veraz, verídica y oportuna	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Mensual
Subcomponente 3 Elaboracion de los instrumentos de Gestion de la Informacion	Mantener actualizada la politica de seguridad de la información y socilizarla	Politica de seguridad de la información actualizada	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Trimestral
	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. Instalacion de Servidor para Guardar Imágenes digitales y videos	Oficina Asesora de Comunicación, prensa y protocolo	Mensual
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Realizar fortalecimiento de tecnologías en el municipio	Implementacion areas Wifi	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC	Mensual
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública				