



Avances al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Diciembre de 2013

MUNICIPIO DE CHÍA

Ahora sí! trabajando juntos por Chía

Carrera 11 # 11 – 29 Conmutador 8844444 Ext. 2800
Página Web: www.chia-cundinamarca.gov.co



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

GUILLERMO VARELA ROMERO
Alcalde Municipal

SANTIAGO ECHANDÍA GUTIERREZ
Secretario de Planeación

LUIS ALEJANDRO PRIETO
Secretario General

LUIS FELIPE VEGA
Director Oficina de Control Interno

YAMILE SOFIA NARVAEZ
Jefe Oficina Asesora de Prensa y
Comunicaciones

LUZ ELENA CHÁVEZ
Directora Planificación del Desarrollo

EQUIPO DE APOYO

Jaime Díaz - Secretaría General

Clemencia López - Control Interno

Gustavo Carvajal - Oficina de Prensa

Tirso Martín Bustos - Viviana Contreras

Grupo Seguimiento Plan de Desarrollo

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	2
Estrategia de Rendición de Cuentas	3
Identificación de Riesgos de Corrupción	5
Estrategia antitrámites y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	11

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Artículo 1º del Decreto presidencial 2641 de 2012, el Municipio de Chía realiza la tercera publicación de los avances en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es garantizar la transparencia de las acciones de la Administración Municipal y ofrecer a los ciudadanos los mecanismos de información que les permitan una mayor participación y, un control sobre los trámites y servicios ofrecidos.

El presente documento informa acerca del desarrollo alcanzado en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que comprenden:

- Rendición de Cuentas
- Identificación de riesgos de corrupción
- Estrategia Antitrámites
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es importante resaltar la importancia que implica para la Administración Municipal la transparencia y garantía de la información a la comunidad, por lo tanto, esta publicación se convierte no sólo en un medio para el cumplimiento de la Ley, sino en un mecanismo de acercamiento con la ciudadanía.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Administración Municipal ha implementado la estrategia de Rendición de Cuentas brindando espacios de información e interacción con la ciudadanía, basándose en los componentes de Información y Diálogo establecidos en el Conpes 3654 (12 de abril de 2010).

Es así como el componente **Información** es un elemento que permite al ciudadano conocer sobre las acciones de la Administración Municipal que dan cumplimiento del Plan de Desarrollo y para ello, el Señor Alcalde GUILLERMO VARELA ROMERO ha liderado este proceso a través de los diferentes medios de comunicación del Municipio, además de los encuentros directos con la comunidad.

Con el apoyo de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, se han publicado durante la presente vigencia con corte a 5 de diciembre, 240 boletines virtuales que pueden ser consultados en el link <http://chia.gov.co/boletines/>; lo anterior permite a la ciudadanía el acceso constante a información de primera mano sobre la gestión municipal. A la vez, se encuentran compartidos en el link <http://chia.gov.co/AUDIOS/>, 70 audios que sustentan las comunicaciones de los boletines.

Además de lo anterior, se realiza el Programa Institucional en la Emisora Luna Estéreo donde Secretarios de despacho y Directores dan a conocer con detalle, los avances de su gestión en el municipio. Se resalta que hasta octubre 31 solamente se contaba con un espacio semanal y desde el mes de noviembre se tienen tres emisiones: los días lunes, martes y jueves.

Otro medio de comunicación que se ha convertido en una herramienta importante de divulgación de las acciones de la Administración Municipal, es el periódico Institucional *Infórmate Chía*, que en el mes de diciembre publicó su 5ª edición, donde se han plasmado las gestiones relevantes de la Administración municipal en beneficio de la comunidad.

Como estrategias adicionales a lo planteado en el cronograma inicial, se encuentran:

- La revista *Infórmate Chía* que se publicará a finales de diciembre, que presenta los principales resultados de la gestión municipal 2012-2013.
- Los programas de televisión en Litechía, realizando (3) transmisiones durante el mes de noviembre y otras tres en diciembre.

Otro de los componentes establecidos en la Estrategia de Rendición de Cuentas es el **Diálogo**, que según el Conpes 3654 corresponde a la “sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos y las interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las decisiones”.

Este componente ha tenido especial énfasis por parte de la Administración Municipal, en cabeza de la Secretaría de Planeación y la Secretaría de Obras Públicas, desarrollando mesas de trabajo con la comunidad en temas como: Mejoramiento de la Calle 10ª y, Ampliación y mejoramiento de la Avenida Pradilla.

En cuanto al trabajo de la calle 10ª, se implementaron 10 reuniones en las cuales se trataron temas como: ubicación de la cicloruta, sentidos viales, zonas verdes, bahías de cargue y descargue, ventas ambulantes.

En las mesas de trabajo de la Avenida Pradilla, se logró la ejecución de 15 reuniones, donde se trabajaron temas como: presentación del diseño, determinación de las afectaciones y adquisición de los predios, presentación de los procesos contractuales iniciales y fuente de los recursos.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Administración Municipal a través de la Oficina de Control Interno, viene haciendo seguimiento a los riesgos de corrupción en los procesos cuyos avances se encuentran plasmados en las siguientes tablas:


 ENTIDAD MUNICIPIO DE CHIA MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION														
MISION:		Garantizar a sus 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.												
No	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE A JULIO 31 DE 2013		REPORTE AVANCE A NOVIEMBRE 30 DE 2013		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad Materialización	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION	AVANCE	OBSERVACION	
			No.											Descripción
1	Trámites y/o servicios internos y externos	Falta de concientización de los funcionarios públicos sobre la importancia de investigar y responder la PQRS en los términos establecidos por la ley.	1	No se da respuesta a las PQRS dentro del plazo establecido por la Ley.	Casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Realizar seguimiento al cumplimiento de las fechas establecidas mediante registro de control.	Jefe Oficina de Control Interno - Dirección de servicios administrativos.	(Nº de PQRS no contestadas oportunamente / Nº de total de PQRS recibidas)*100	27%	El 27% de PQRS no se contestaron oportunamente durante el primer semestre de 2013.	11%	El 11% de PQRS no se contestaron oportunamente durante el segundo semestre de 2013 y el 89% se dio cumplimiento.
		Falta de concientización de los funcionarios públicos sobre la importancia de responder la PQRS	2	No se da respuesta a las PQRS de manera formal	Casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Revisar reporte del informe de sistema Corycom de salida de las respuestas a los usuarios.	Técnico Operativo	(No. PQR no respondidas formalmente al usuario/No. total de PQR recibidas)*100				
2	Administración de servicios a la ciudadanía	Falta de Socialización los protocolos de servicios y canales de atención	1	Que los funcionarios que se ubican en los puntos de información no cumplan con los protocolos definidos.	Casi seguro	CONTROL CORRECTIVO	Reducir el riesgo.	Realizar seguimiento y control a los protocolos de servicios y canales de atención mediante informes de seguimiento.	Director de Servicios Administrativos	(No. de Informes de seguimiento realizados/ No. de informes de seguimiento programados)*100	100%	Se realiza seguimiento semanal a las PQRS	100%	Se realiza seguimiento semanal a las PQRS

Tabla 1. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno

No	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE A JULIO 31 DE 2013		REPORTE AVANCE A NOVIEMBRE 30 DE 2013		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad Materialización	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION	AVANCE	OBSERVACION	
			No.											Descripción
3	Gestión Financiera	Demora en el proceso contractual. Desorganización y falta de planeación de las personas encargadas de tramitar las cuentas.	1	Tramitar cuentas de las diferentes modalidades con hechos cumplidos.	Casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Reducir el riesgo.	Desarrollar capacitaciones y/o circular informativa a los diferentes contratistas y áreas encargadas, con el fin de darles a conocer las implicaciones legales en las que pueden incurrir. Verificación y revisión de las cuentas.	Secretario de Hacienda, Oficina de Contratación	No. Capacitaciones y/o circulares emitidas	1	Se expidió Circular informativa radicado No. 201304120030009632, con información referente a documentación para trámite de cuentas por pagar. Con la expedición de dicha Circular se da cumplimiento a la acción preventiva para que no se materialice el riesgo.		Se continuara oficiando a las diferentes áreas indicando los procedimientos y tiempos para tramitar las cuentas en la Secretaría de Hacienda, con el fin de prevenir la materialización del riesgo.
		Falta de compromiso del funcionario para realizar un adecuado proceso de contabilización al detalle.	2	Inadecuado proceso de contabilización consolidado de los terceros en la cuentas por cobrar en el Balance General	Casi seguro	CONTROL CORRECTIVO	Reducir el riesgo.	Oficiar a la Contaduría General solicitando una capacitación al Área de Contabilidad de la Alcaldía de Chía	Secretario de Hacienda	No. de oficios enviados.	2	Se proyectaron dos oficios radicados bajo los números 20130722999916956 y 20130722999916957, con informe de Congreso Nacional de la Contabilidad Publica, Contabilidad del Sector Publico: Gestión, competitividad.		Se emitirá circular a contabilidad recordando que todos los registros contables se hagan a nivel de terceros, con el fin de prevenir la materialización del riesgo.
		No existe un control adecuado que permita realizar seguimiento a los cheques girados y que aun no han sido entregados	3	Cheques girados y cobrados por funcionarios debido a que no son retirados en el tiempo prudente por el beneficiario	Casi seguro	CONTROL CORRECTIVO	Evitar el riesgo	Realizar un arqueo semanal de los cheques girados que se encuentran pendientes de entregar.	Secretaria de Hacienda	No. Arqueos realizados.	1	Se solicitó a la Empresa HAS-SQL se habilite la opción de control de Cheques, el cual entregará un reporte por Banco de los Cheques elaborados, para de esta manera realizar los arqueos en base al sistema. Acta No. 1 Inventario de Cheques en Fisco firmada por Director Rentas y funcionario encargado entrega de Cheques. El control desarrollado es efectivo para que no se materialice el riesgo.		Se proyectará oficio a la Dirección de Rentas solicitando las medidas implementadas en el proceso de arqueo y seguimiento, al igual que los soportes como las actas de las auditorías realizadas. Por otra parte se esta trabajando para incluir el modulo de auditoria en el software de HAS.
4	Gestión de cobro coactivo	Omisión de parte de la Administración Municipal para realizar el cobro coactivo, tanto persuasivo como impositivo	1	Pérdida de la cartera por prescripción de la obligación	Casi seguro	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Fortalecer la oficina de ejecuciones fiscales tanto en la parte de infraestructura como personal profesional. Fortalecer e incrementar el personal de entrega y notificación de correo. Realizar convenios interadministrativos, con Registro y Cámara de Comercio para consultar información de los contribuyentes.	Secretario de Hacienda	(No. Profesionales que ingresan/No. Profesionales existentes)*100 No. de Convenios desarrollados.	33,33	Acto Administrativo proferido por el Alcalde Municipal, por el cual se posesiona un judicante Ad honorem (Ley 1322 de 2009), (Resolución Numero 386 de Febrero 25 de 2013). Fortalecer la oficina de ejecuciones contribuye a la mitigación del riesgo.		Actualmente se esta trabajando con el mismo personal, sin embargo se ha avanzado con los ingresos presentados al Concejo sobre esta dependencia.

Tabla 2. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno

No	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS Probabilidad Materialización	MEDIDAS MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE A JULIO 31 DE 2013		REPORTE AVANCE A NOVIEMBRE 30 DE 2013		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION	AVANCE	OBSERVACION	
			No.											Descripción
5	Gestión de Urbanismo	Existe una normatividad adoptada por acuerdo 017 de 2000, la cual es inaplicable, esto ha generado importantes procesos de ilegalidad, si se compara con la clase de solicitudes que se radican.	1	Al no contar con una norma ajustada a la realidad la población se ve avocada a buscar intermediarios y toda clase de influencias.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Optimizar un software que permita realizar el seguimiento a los diferentes proyectos radicados.	Dirección de Urbanismo.	Software ajustado e implementado.	10%	Se realizaron dos reuniones en Agosto 9 y 16 con los Ingenieros de la oficina de información en las cuales se están realizando ajustes al sistema de acuerdo a las necesidades y requerimientos, se cuentan con los soportes de asistencia.	20%	
		Se encuentra en prueba el aplicativo que permite realizar un control de las solicitudes radicadas.	2	Exposición constante de represamiento de solicitudes.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Fortalecimiento institucional de recurso humano y tecnológico para una eficiente y oportuna respuesta de la diferentes solicitudes que se radican en esta oficina.	Dirección Función Pública.	Reestructuración ajustada a las necesidades de la oficina.	10%	En el mes de junio y julio se vincularon dos arquitectas, de acuerdo a lo que se proyectó se requieren cinco profesionales. También se han realizado traslados a nivel administrativo para apoyar a la oficina.	10%	
		Existe una gran demanda de solicitudes en espera de ser resuelta a la luz del Decreto 1469 de 1997.	3	Fomentar el desarrollo subnormal del Municipio.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Adoptar la revisión del POT y sus Decretos reglamentarios.	Grupo de Ordenamiento Territorial.	Reestructuración ajustada a las necesidades de la oficina.	50%	El POT salió de la fase de diagnóstico y actualmente inicia la fase de aprobación, dicho plan contribuye a la mitigación del riesgo.	60%	
6	Gestión Documental	Falta de conocimiento por parte del personal a cargo de este proceso	1	Malas practicas en el proceso de manipulación de documentos.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Capacitación Sensibilización a los funcionarios del proceso	Técnico Operativo - Grupo de Gestión Documental	No. de capacitaciones realizadas/ No. de capacitaciones proyectadas	100%	Durante el trimestre, el día 14 de junio se realizó una capacitación sobre administración de comunicaciones oficiales con el personal adscrito al proceso, lo cual permite que el riesgo no se materialice.	100%	
		Falta de ética en los funcionarios responsables												
		Incumplimiento Normatividad	2	Desorganización del Archivo	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Organización del archivo en sus diferentes fases	Técnico Operativo - Grupo de Gestión Documental	Metros lineales organizados/Total de metros existentes	27%	Se celebró contrato de servicios 242 para la organización de 400 metros lineales de los 1500 existentes en el archivo central, esto contribuye a que el riesgo no se materialice	50%	* Se celebró contrato de servicios numero CT-2013-196, para la organización de 1200 metros lineales de archivo, correspondientes al archivo central y archivos de gestión.
		Falta de Asignación de recursos humano y económico												
		Ofrecimiento de dineros por entrega de información con carácter de reserva	3	Sobornos	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Sensibilización a los funcionarios del proceso	Jefe del Área	Talleres realizados/Talleres programados	100%	Durante el trimestre, se han realizado charlas con los funcionarios adscritos al proceso, sobre la gravedad e implicaciones que se presentarían tanto al proceso como a cada uno de ellos si se llegase a materializar el riesgo. Esto ha contribuido a que los funcionarios tomen medidas al respecto y no se dejen influenciar o presionar.		

Tabla 3. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno

No	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE A JULIO 31 DE 2013		REPORTE AVANCE A NOVIEMBRE 30 DE 2013		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad Materialización	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION	AVANCE	OBSERVACION
			No.	Descripción										
7	Gestión de Contratación. Garantizar la correcta y oportuna adquisición y/o contratación de bienes y servicios para el Municipio de Chía, mediante la selección y evaluación de proveedores, para que estos cumplan los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables.	Debido al desconocimiento de las normas, los recursos disponibles, el producto o resultado esperado, por parte del responsable de su planeación.	1	Que sea deficiente la planeación del proceso contractual.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Cada Secretaría realiza la sensibilización y comunicación de los aspectos normativos y procedimentales que recibe, a sus funcionarios.	Cada Secretario	No. de reuniones de socialización realizadas / No de circulares y memorandos recibidos (En temas de contratación)	100%	Durante el semestre de 2013 se han emitido ocho (8) Circulares informativas en el tema de contratación, estas se envían a cada Secretaría en medio físico y esta a su vez la socializa con sus funcionarios y adicionalmente se da a conocer a través del correo institucional de cada funcionario.	100%	Se emitió circular conjunta informando sobre las restricciones en materia de contratación según la Ley de Garantías electorales.
		Influencia de terceros para alterar lo planeado y así direccionar el proceso a favor de un particular.						El Secretario responsable de la ejecución presupuestal, confronta la información frente a las necesidades, proyectos de inversión antes de aprobar el inicio de cada proceso y propende porque su personal reciba la capacitación necesaria y suficiente.	Cada Secretario	No de Estudios de Conveniencia firmados / aprobados por el Secretario/ No de procesos adelantados en la Secretaría.	100%	Todas las Secretarías han adelantado los respectivos estudios de conveniencia para desarrollar el proceso de contratación.	100%	Se ha dado cumplimiento
		Que se asignen funcionarios sin capacitación, sin experiencia o sin la debida disposición, para apoyar el proceso.						En cada Secretaría se procura que el personal asignado al proceso de gestión en contratación sea idóneo en su formación y experiencia y demuestre solvencia ética y moral.	Cada Secretario	No de funcionarios capacitados y con experiencia / No de funcionarios en el proceso (Por Secretaría)	100%	Los funcionarios encargados del proceso de contratación se capacitan periódicamente, aunque en ocasiones debido a los traslados administrativos internos que se realizan se pierde la continuidad de dicho proceso.	100%	Se realizan traslados de personal involucrando al proceso personal nuevo y sin la suficiente experiencia.
		Que se asignen o deleguen actividades a personal no capacitado y sin experiencia debida al desarrollo de dichas actividades.	2	Que falte idoneidad del personal vinculado a las actividades del proceso.	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	La entidad evalúa los perfiles de cada funcionario y las cargas laborales para determinar las necesidades de asignación de personal al proceso.	Supervisor (Función Pública)	No de funcionarios que cumplen con el perfil necesario / No de funcionarios involucrados en el proceso	0%	No se han presentado acciones dolosas	0%	No se han presentado acciones dolosas
		Que se realice o influya para la manipulación de información o trámites en beneficio de particulares						Las acciones dolosas de terceros son denunciadas y tramitadas oportunamente.	Jurídica o Contratación	No de acciones dolosas tramitadas por la entidad / No de acciones dolosas denunciadas	0%	Actualmente se esta elaborando el Plan de Capacitaciones	0%	Actualmente se esta elaborando el Plan de Capacitaciones para el año 2014
		Que el personal asignado no cuente con tiempo suficiente, por sobrecarga laboral en razón al cumplimiento de funciones propias de su cargo.						Existen acciones dolosas de terceros denunciadas y tramitadas oportunamente.	Jurídica o Contratación	No de acciones dolosas tramitadas por la entidad / No de acciones dolosas denunciadas	0%	La Contraloría de Cundinamarca realizó una auditoria a la vigencia 2012 y no presentaron hallazgos sobre contratación	1	En el mes de diciembre se realizó una auditoria por parte de la oficina de Control Interno y esta pendiente el informe final de la misma.
		Falta de personal capacitado en temas de supervisión, control y apoyo a los trámites y actividades correspondientes.	3	Que falten o sean deficientes los controles al proceso precontractual	Posible	CONTROL PREVENTIVO	Evitar el riesgo	Existe un plan anual de capacitaciones en el que se contempla al personal involucrado en el proceso.	Función Pública	No de capacitaciones efectuadas en el periodo (del proceso de contratación) / No de capacitaciones programadas en el periodo (del proceso de contratación)	100%	Se realizaron ajustes a todos los expedientes que ingresan, por lo tanto el riesgo no se materializó.	100%	El riesgo continua ya que siempre hay que realizar ajuste a los documentos que contiene el expediente.
Que las acciones de control interno no se implementen o se implementen de manera deficiente.	Se verifica en las auditorias de control interno, que las directrices de control se apliquen por parte de cada funcionario.	Control Interno						No de auditorias con hallazgos y observaciones del proceso / No de auditorias realizadas	100%	Se realizaron ajustes a todos los expedientes que ingresan, por lo tanto el riesgo no se materializó.	100%	El riesgo continua ya que siempre hay que realizar ajuste a los documentos que contiene el expediente.		
Que las falencias encontradas en los controles no se reporten debidamente o se comuniquen de manera extemporánea.				CONTROL PREVENTIVO		Se realiza la verificación documental para establecer que se cumple con todos los parámetros normativos, técnicos y económicos adecuadamente.	Contratación	No de expedientes desueltos para ajustes/ No de expedientes radicados en la OAC	100%		100%			

Tabla 4. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno

No	IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			REPORTE AVANCE A JULIO 31 DE 2013		REPORTE AVANCE A NOVIEMBRE 30 DE 2013		
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad Materialización	Valoración Tipo Control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador	AVANCE	OBSERVACION	AVANCE	OBSERVACION	
			No.											Descripción
7	Gestión de Contratación. Garantizar la correcta y oportuna adquisición y/o contratación de bienes y servicios para el Municipio de Chía, mediante la selección y evaluación de proveedores, para que estos cumplan los requisitos especificados en los pliegos de condiciones, o en las disposiciones aplicables.	Que falte personal capacitado en temas de supervisión, control y apoyo a los trámites y actividades correspondientes.	4	Deficiente ejecución contractual	Posible	Evitar el riesgo	Se implemente un sistema de control a la gestión de los Supervisores.	Contratación	No de informes recibidos en el periodo, con evidencias de posible incumplimiento / No de informes recibidos durante el periodo.	Dos (2) informes presentan incumplimiento en los siete (7) meses.	Enero 0/0, Febrero 0/52, Marzo 4/83, Abril 0/58, Mayo 0/100, Junio 1/32, Julio 0/52,	Veintiocho (28) informes presentan incumplimiento en los cuatro (4) meses	Agosto 21/370, Sept 6/131, Oct 1/175, Nov (parcial) (0/48)	
		Que se seleccione una Interventoría inadecuada e ineficiente.					Que los interventores seleccionados cumplan oportuna y eficazmente con sus obligaciones.	Contratación	No de informes de supervisión a interventoría con posibles incumplimientos / No de informes de supervisión en el periodo.	2 de 3 en los siete meses (Desarrollo social, Dirección de cultura, Orden Publico)	Se ofició a la Directora de la Casa de la Cultura (Supervisora) para adoptar medidas de control y requerimiento a los contratistas.			
		Que la comunicación entre los involucrados en el proceso sea ineficaz o nula.					Continúa capacitación al personal encargado de las funciones de supervisión y control, comunicación oportuna de los aspectos normativos correspondientes.	Función Pública	No de capacitaciones efectuadas en el proceso de contratación / No de capacitaciones programadas en el periodo.	0%	Actualmente se esta elaborando el Plan de Capacitaciones	0%	Actualmente se esta elaborando el Plan de Capacitaciones para el año 2014	
		Que no se implementen las acciones preventivas o correctivas ante las deficiencias encontradas.												
8	Gestión de asuntos legales y jurídicos	Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de aplicar estrictamente la ley.	1	Expedir fallos amañados	Posible	Evitar el riesgo								
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	2	Resolver peticiones con desviación de poder	Posible	Evitar el riesgo	Realizar un control sobre la estricta aplicación de la ley, en el marco de sus funciones, por parte de los funcionarios.	Jefe Oficina de Control Interno y Jefe Oficina Asesora Jurídica	No. de documentos objeto de revisión con omisión/ No. de documentos objeto de revisión.	0/45	Para el periodo no se ha materializado el riesgo.	0/19	Para el periodo no se ha materializado el riesgo.	
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	3	Expedir conceptos con desviación de poder	Posible	Evitar el riesgo								
		Falta de conciencia de los funcionarios sobre la obligación de actuar conforme a los intereses del Municipio.	4	Descuidar los procesos externos del Municipio con el fin de favorecer intereses privados	Posible	Evitar el riesgo								
9	Gestión de Tránsito	Intereses Individuales económicos.	1	En el grupo de trámites y servicios ofrecer dinero para realizar una actividad dentro de la documentación no acorde con la Ley.	Posible	Evitar el riesgo	Realizar capacitaciones del cumplimiento de requisitos . Instalación de cámaras internas que permitan realizar seguimiento a toda la operación	Director de Proyecto Concesión.	Capacitaciones programadas. Cámaras instaladas.	En el semestre se realizaron 7 capacitaciones a los funcionarios para mantenerlos actualizados en todos los temas referentes a las labores.	A la fecha del reporte no se ha materializado el riesgo.	4	Se capacitaron 4 personas en la segunda fase del RUNT maquinaria industrial, no se materializó el riesgo	
		Desorganización en la gestión documental.	2	Existan falencias en el suministro de la información o registro en la base datos .	Posible	Evitar el riesgo	Realizar registros con imágenes escaneadas . Cumplimiento de las normas de manejo documental.	Director de Proyecto Concesión. Secretaría de Tránsito	Revisión que existan concordancia con el archivo y lo escaneado. Metros lineales organizados/Total de metros existentes	Se realizó una inversión por el valor de \$3'759.792 en estantería para archivo contravencional facilitando el orden y manipulación de los documentos.	A la fecha del reporte no se ha materializado el riesgo.	40%	Actualmente se encuentran organizados adecuadamente los expedientes, bajo custodia del archivo contravencional, lo que facilita su búsqueda y control. Teniendo en cuenta que falta el proceso de organización a las tablas de retención documental.	

Tabla 5. Avances con corte a noviembre 2013 de los Riesgos de Corrupción. Fuente: Oficina de Control Interno

Además de lo anterior, la gráfica 1 presenta el comportamiento de los riesgos en los trámites y servicios tanto internos como externos.

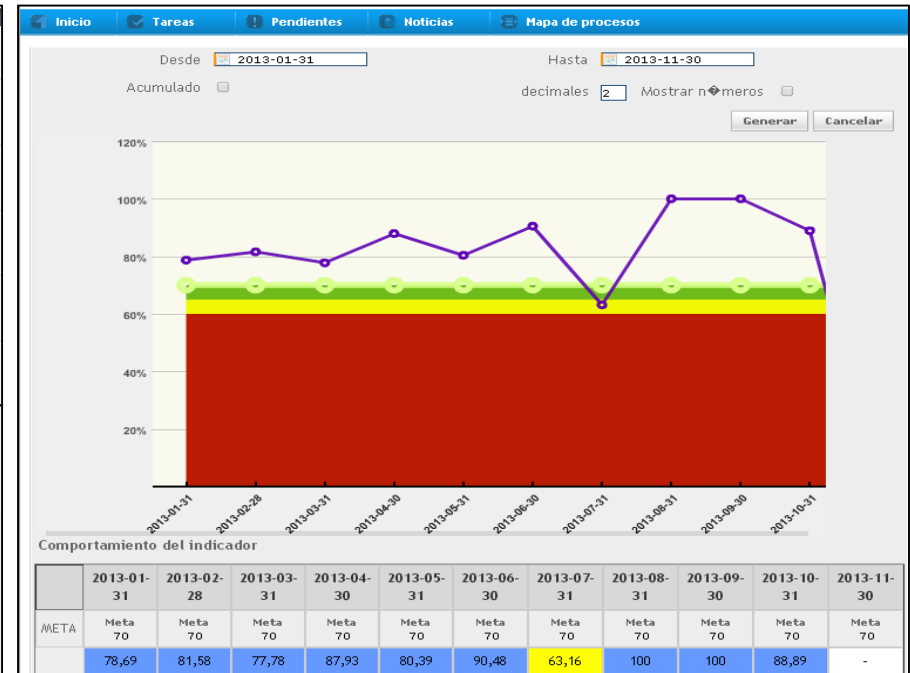
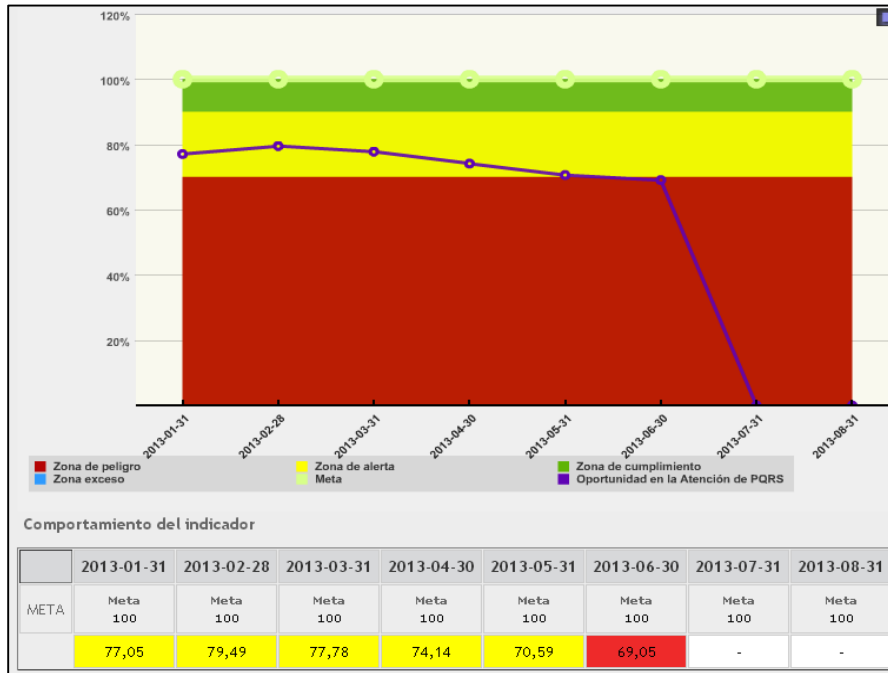


Gráfico 1. Comparativo riesgos en trámites y servicios. Fuente: Control Interno

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

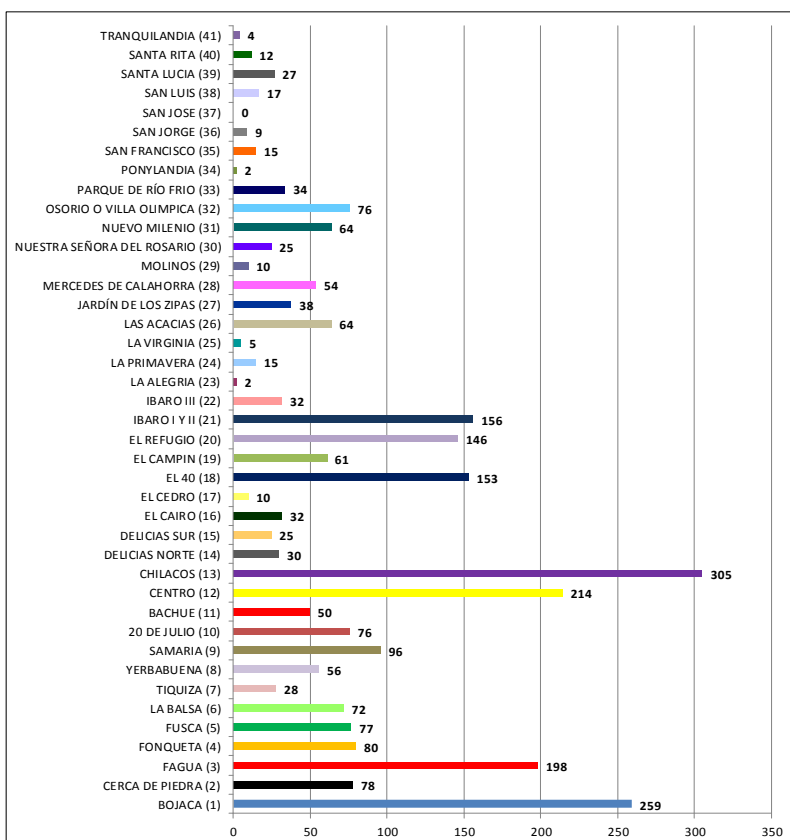
En cumplimiento de estos dos componentes, la Secretaría General ha liderado un proceso de diagnóstico sobre la percepción o grado de satisfacción que tiene la ciudadanía frente a los servicios que presta la Administración Municipal. Para ello se realizó una encuesta vía web, cuyos resultados se dieron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

A continuación se presentan los resultados con corte a 26 de noviembre:

Número de registros en esta consulta:	2709
Total de registros en esta encuesta:	2709
Porcentaje del total:	100,00%

Resumen de campo para 1

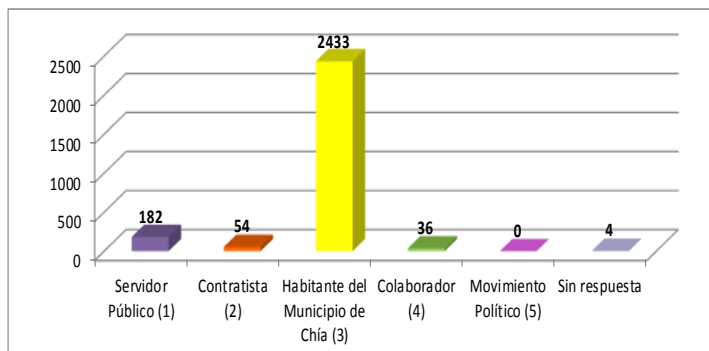
1. ¿Lugar de Residencia en el Municipio?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
BOJACA (1)	259	9,56%
CERCA DE PIEDRA (2)	78	2,88%
FAGUA (3)	198	7,31%
FONQUETA (4)	80	2,95%
FUSCA (5)	77	2,84%
LA BALSA (6)	72	2,66%
TIQUIZA (7)	28	1,03%
YERBABUENA (8)	56	2,07%
SAMARIA (9)	96	3,54%
20 DE JULIO (10)	76	2,81%
BACHUE (11)	50	1,85%
CENTRO (12)	214	7,90%
CHILACOS (13)	305	11,26%
DELICIAS NORTE (14)	30	1,11%
DELICIAS SUR (15)	25	0,92%
EL CAIRO (16)	32	1,18%
EL CEDRO (17)	10	0,37%
EL 40 (18)	153	5,65%
EL CAMPIN (19)	61	2,25%
EL REFUGIO (20)	146	5,39%
IBARO I Y II (21)	156	5,76%
IBARO III (22)	32	1,18%
LA ALEGRIA (23)	2	0,07%
LA PRIMAVERA (24)	15	0,55%
LA VIRGINIA (25)	5	0,18%
LAS ACACIAS (26)	64	2,36%
JARDÍN DE LOS ZIPAS (27)	38	1,40%
MERCEDES DE CALAHORRA (28)	54	1,99%
MOLINOS (29)	10	0,37%
NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (30)	25	0,92%
NUEVO MILENIO (31)	64	2,36%
OSORIO O VILLA OLIMPICA (32)	76	2,81%
PARQUE DE RÍO FRÍO (33)	34	1,26%
PONYLANDIA (34)	2	0,07%
SAN FRANCISCO (35)	15	0,55%
SAN JORGE (36)	9	0,33%
SAN JOSE (37)	0	0,00%
SAN LUIS (38)	17	0,63%
SANTA LUCIA (39)	27	1,00%
SANTA RITA (40)	12	0,44%
TRANQUILANDIA (41)	4	0,15%
Sin respuesta	2	0,07%



Resumen de campo para 2

2. Su relación con la Alcaldía de Chía es:

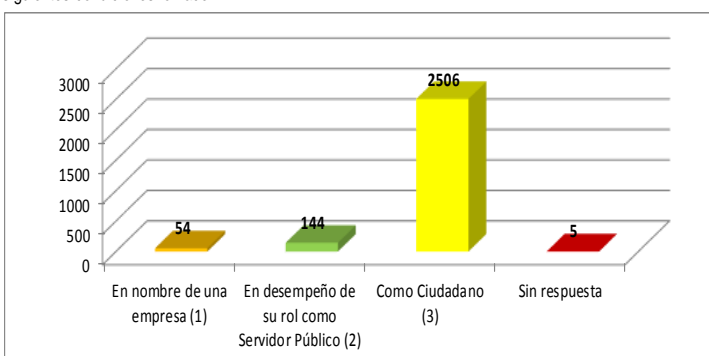
Opción	Cuenta	Porcentaje
Servidor Público (1)	182	6,72%
Contratista (2)	54	1,99%
Habitante del Municipio de Chía (3)	2433	89,81%
Colaborador (4)	36	1,33%
Movimiento Político (5)	0	0,00%
Sin respuesta	4	0,15%



Resumen de campo para 3

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

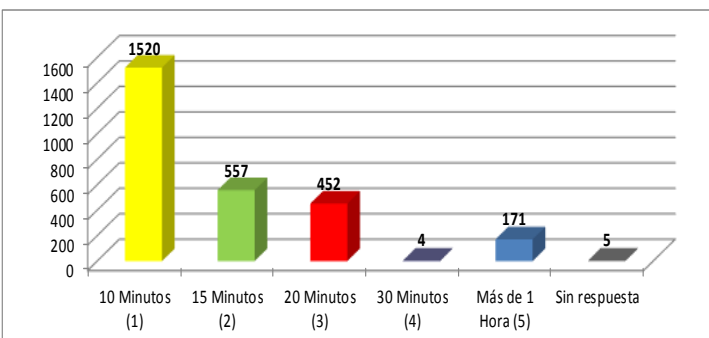
Opción	Cuenta	Porcentaje
En nombre de una empresa (1)	54	1,99%
En desempeño de su rol como Servidor P	144	5,32%
Como Ciudadano (3)	2506	92,51%
Sin respuesta	5	0,18%



Resumen de campo para 4

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

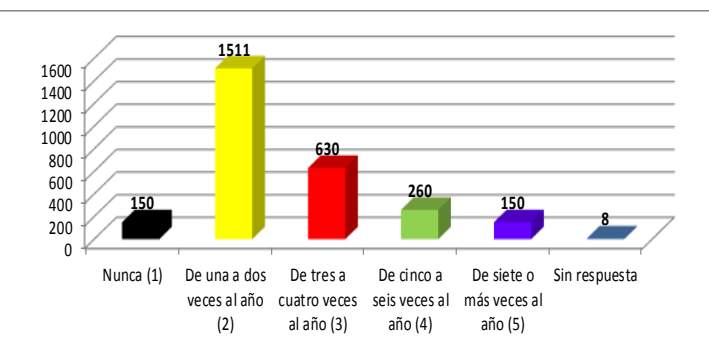
Opción	Cuenta	Porcentaje
10 Minutos (1)	1520	56,11%
15 Minutos (2)	557	20,56%
20 Minutos (3)	452	16,69%
30 Minutos (4)	4	0,15%
Más de 1 Hora (5)	171	6,31%
Sin respuesta	5	0,18%



Resumen de campo para 5(1)

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

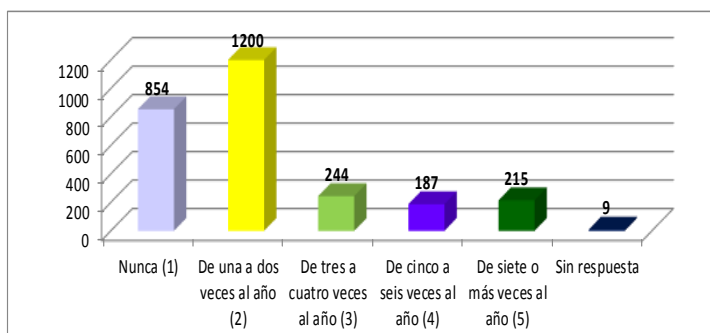
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	150	5,54%
De una a dos veces al año (2)	1511	55,78%
De tres a cuatro veces al año (3)	630	23,26%
De cinco a seis veces al año (4)	260	9,60%
De siete o más veces al año (5)	150	5,54%
Sin respuesta	8	0,30%



Resumen de campo para 5(2)

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

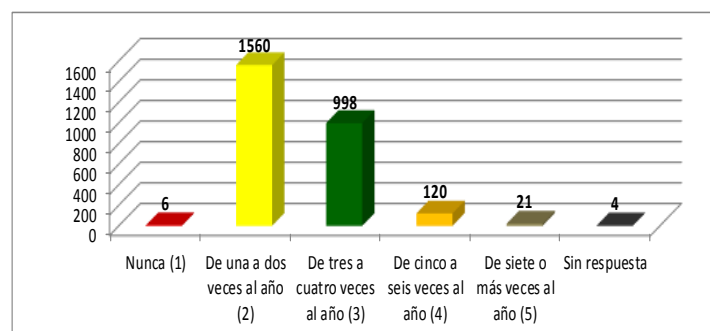
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	854	31,52%
De una a dos veces al año (2)	1200	44,30%
De tres a cuatro veces al año (3)	244	9,01%
De cinco a seis veces al año (4)	187	6,90%
De siete o más veces al año (5)	215	7,94%
Sin respuesta	9	0,33%



Resumen de campo para 5(3)

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

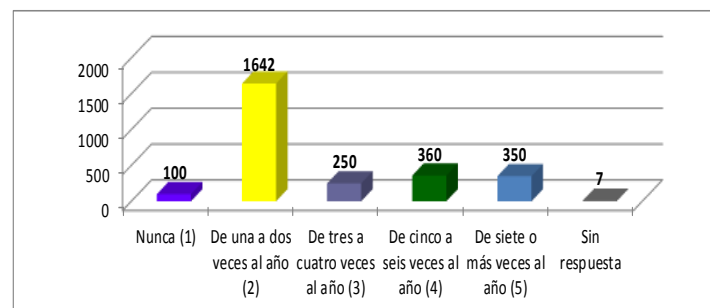
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	6	0,22%
De una a dos veces al año (2)	1560	57,59%
De tres a cuatro veces al año (3)	998	36,84%
De cinco a seis veces al año (4)	120	4,43%
De siete o más veces al año (5)	21	0,78%
Sin respuesta	4	0,15%



Resumen de campo para 5(4)

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

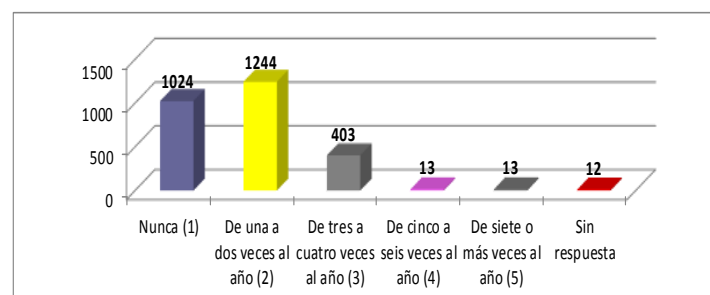
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	100	3,69%
De una a dos veces al año (2)	1642	60,61%
De tres a cuatro veces al año (3)	250	9,23%
De cinco a seis veces al año (4)	360	13,29%
De siete o más veces al año (5)	350	12,92%
Sin respuesta	7	0,26%



Resumen de campo para 5(5)

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	1024	37,80%
De una a dos veces al año (2)	1244	45,92%
De tres a cuatro veces al año (3)	403	14,88%
De cinco a seis veces al año (4)	13	0,48%
De siete o más veces al año (5)	13	0,48%
Sin respuesta	12	0,44%

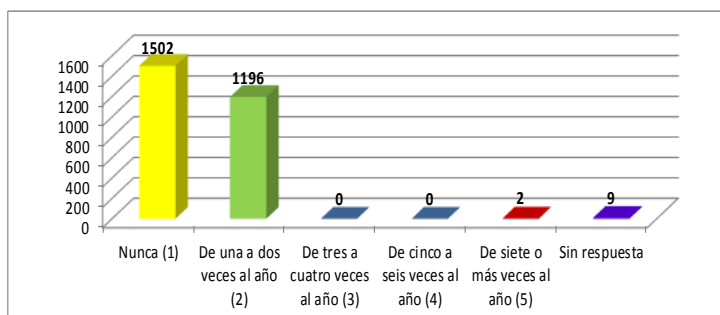


Resumen de campo para 5(10)

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

[Asesoría presencial, en temas Jurídicos]

Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	1502	55,44%
De una a dos veces al año (2)	1196	44,15%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	2	0,07%
Sin respuesta	9	0,33%

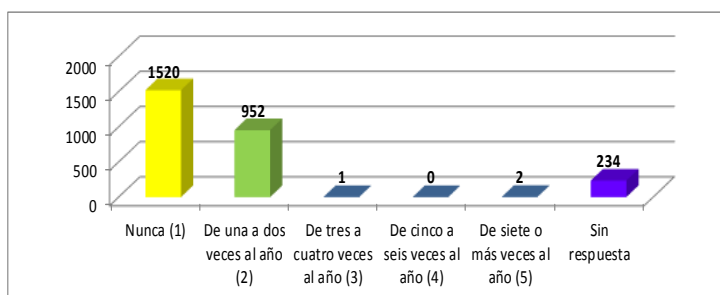


Resumen de campo para 5(11)

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

[Asesoría presencial, en disciplinarios]

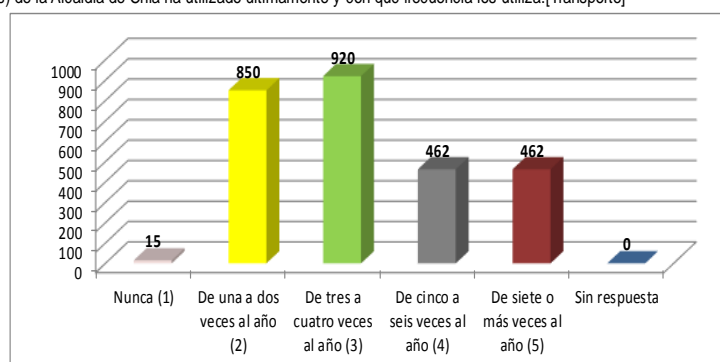
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	1520	56,11%
De una a dos veces al año (2)	952	35,14%
De tres a cuatro veces al año (3)	1	0,04%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	2	0,07%
Sin respuesta	234	8,64%



Resumen de campo para 5(12)

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

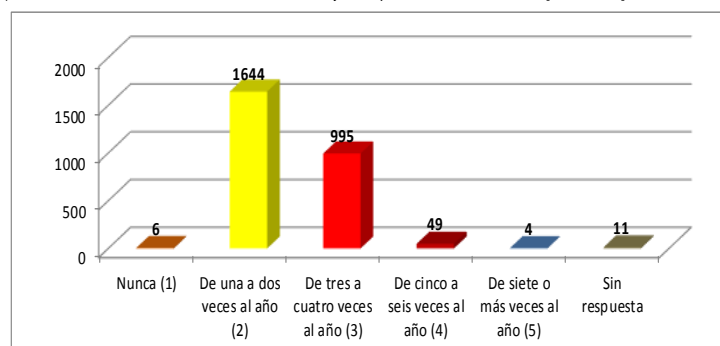
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	15	0,55%
De una a dos veces al año (2)	850	31,38%
De tres a cuatro veces al año (3)	920	33,96%
De cinco a seis veces al año (4)	462	17,05%
De siete o más veces al año (5)	462	17,05%
Sin respuesta	0	0,00%



Resumen de campo para 5(13)

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

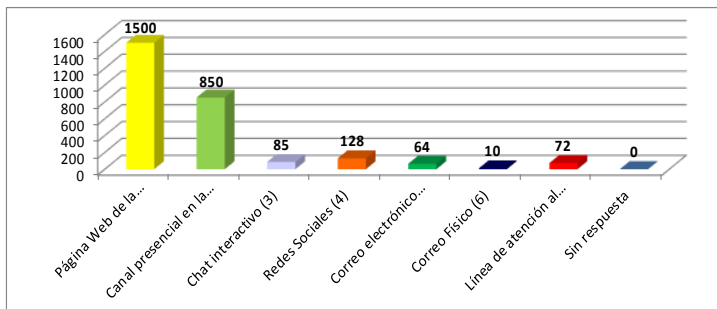
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	6	0,22%
De una a dos veces al año (2)	1644	60,69%
De tres a cuatro veces al año (3)	995	36,73%
De cinco a seis veces al año (4)	49	1,81%
De siete o más veces al año (5)	4	0,15%
Sin respuesta	11	0,41%



Resumen de campo para 6

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

Opción	Cuenta	Porcentaje
Página Web de la entidad (www.chia-cundinamarca.gov.co) (1)	1500	55,37%
Canal presencial en la sede principal carrera 11 # 11 - 29 (2)	850	31,38%
Chat interactivo (3)	85	3,14%
Redes Sociales (4)	128	4,72%
Correo electrónico institucional (5)	64	2,36%
Correo Físico (6)	10	0,37%
Línea de atención al cliente (8844444) (7)	72	2,66%
Sin respuesta	0	0,00%

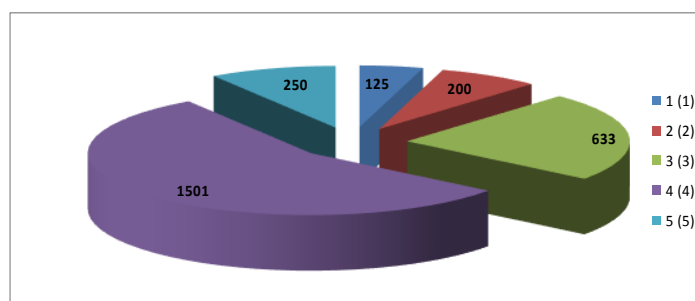


Resumen de campo para 7(1)

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

[Información de trámites y servicios]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	125	4,61%
2 (2)	200	7,38%
3 (3)	633	23,37%
4 (4)	1501	55,41%
5 (5)	250	9,23%
Suma (Opciones)	2709	100,00%
Número de casos	5	
Sin respuesta	0	
Media aritmética	541,8	
Desviación estándar	1,3	

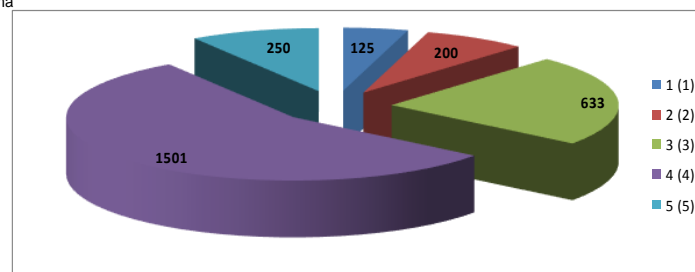


Resumen de campo para 7(2)

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

[Asistencia a las diferentes sedes]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	125	4,61%	
2 (2)	200	7,38%	
3 (3)	633	23,37%	
4 (4)	1501	55,41%	
5 (5)	250	9,23%	
Suma (Opciones)	2709	100,00%	
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar			

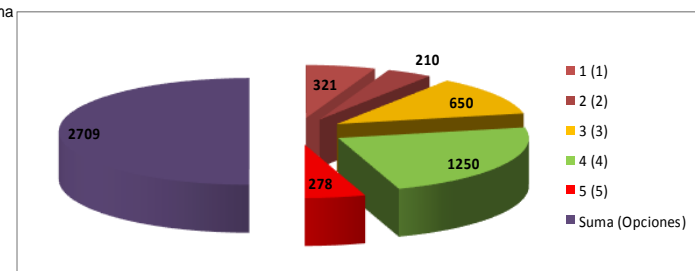


Resumen de campo para 7(3)

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

[Consulta de información]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	321	11,85%	
2 (2)	210	7,75%	
3 (3)	650	23,99%	
4 (4)	1250	46,14%	
5 (5)	278	10,26%	
Suma (Opciones)	2709	100,00%	
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,4		

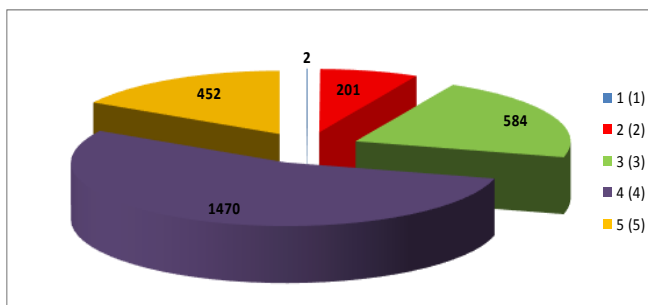


Resumen de campo para 7(12)

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

[Pagina WEB]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	2	0,07%	
2 (2)	201	7,42%	
3 (3)	584	21,56%	
4 (4)	1470	54,26%	
5 (5)	452	16,69%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,59		

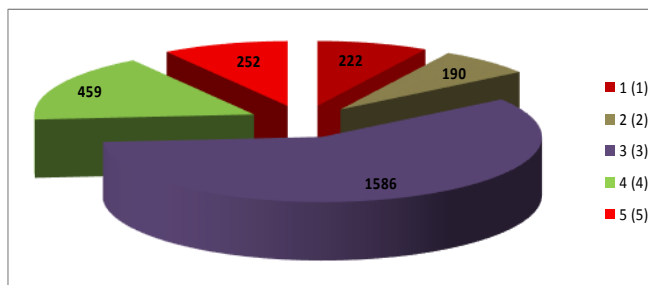


Resumen de campo para 7(13)

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

[Acuerdos de Pago]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	222	8,19%	
2 (2)	190	7,01%	
3 (3)	1586	58,55%	
4 (4)	459	16,94%	
5 (5)	252	9,30%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,8		

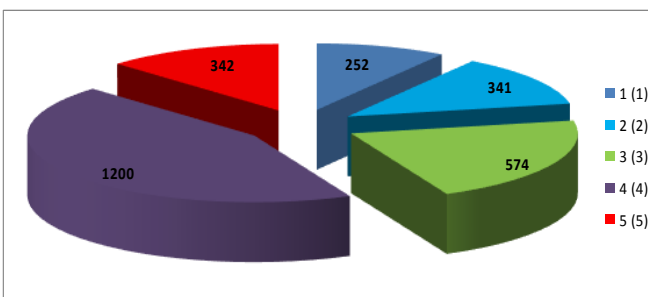


Resumen de campo para 7(14)

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

[Presentación de una queja o reclamo]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	252	8,33%	
2 (2)	341	8,33%	
3 (3)	574	11,11%	
4 (4)	1200	8,33%	
5 (5)	342	8,33%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,41		

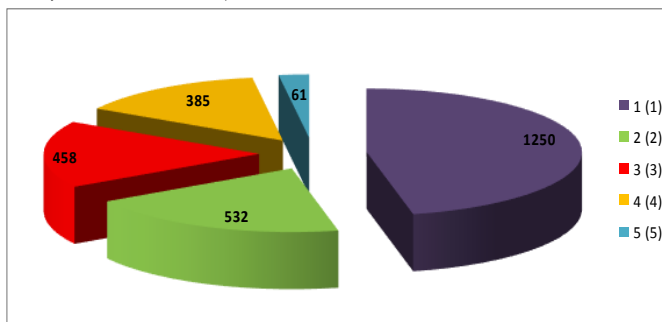


Resumen de campo para 7(15)

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

[Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.]

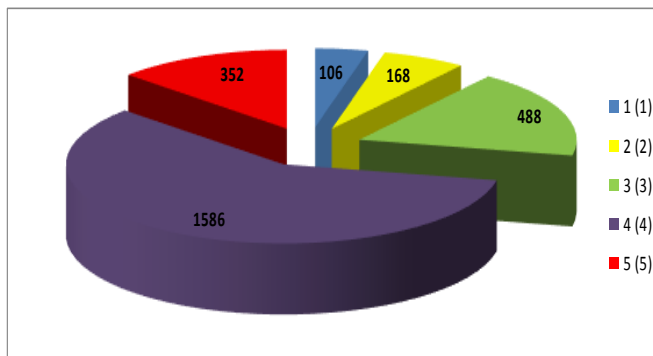
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	1250	46,14%	
2 (2)	532	19,64%	
3 (3)	458	16,91%	
4 (4)	385	14,21%	
5 (5)	61	2,25%	
Suma (Opciones)	2686		
Número de casos	5		
Sin respuesta	23		
Media aritmética	537,2		
Desviación estándar	1,66		



Resumen de campo para 10(SQ001)

10. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios prestados por la Alcaldía de Chía?(1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)[Servicios prestados]

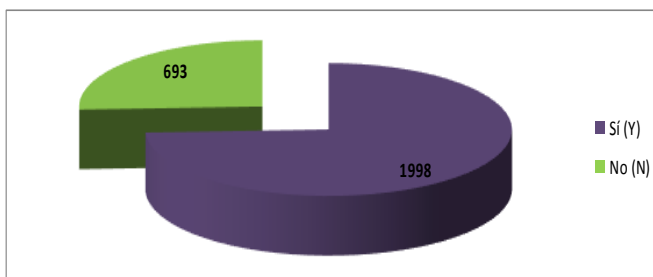
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	106	3,91%	
2 (2)	168	6,20%	
3 (3)	488	18,01%	
4 (4)	1586	58,55%	
5 (5)	352	12,99%	
Suma (Opciones)	2700		
Número de casos	5		
Sin respuesta	9		
Media aritmética	540		
Desviación estándar	1,35		



Resumen de campo para 11

11. ¿Los trámites y servicios responden a sus necesidades?

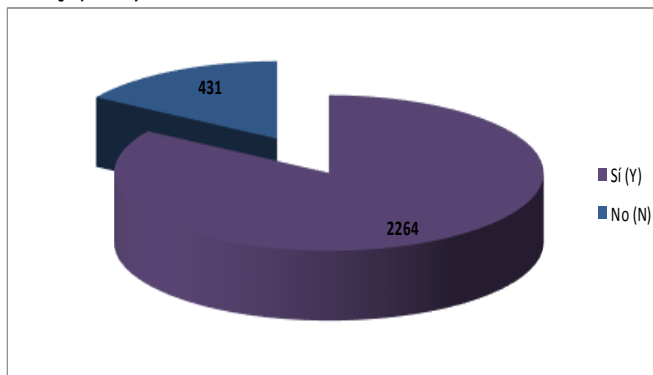
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	1998	73,75%
No (N)	693	25,58%
Sin respuesta	18	0,66%



Resumen de campo para 12

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

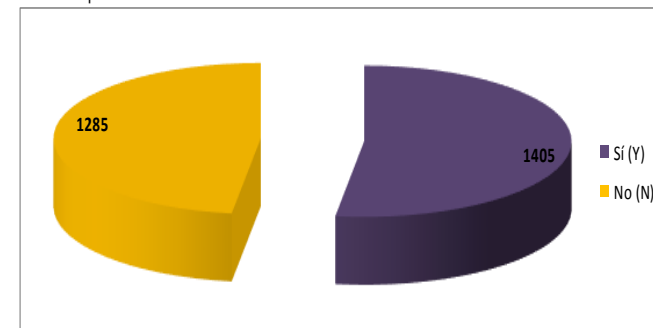
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	2264	83,57%
No (N)	431	15,91%
Sin respuesta	14	0,52%



Resumen de campo para 13

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

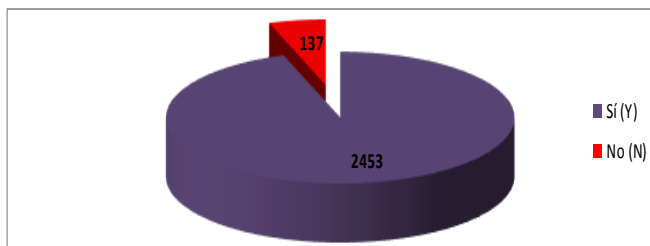
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	1405	51,86%
No (N)	1285	47,43%
Sin respuesta	19	0,70%



Resumen de campo para 14

14. ¿Ha solicitado algún requerimiento referente a trámites y servicios? Si su respuesta es No, por favor pase a la pregunta 16.

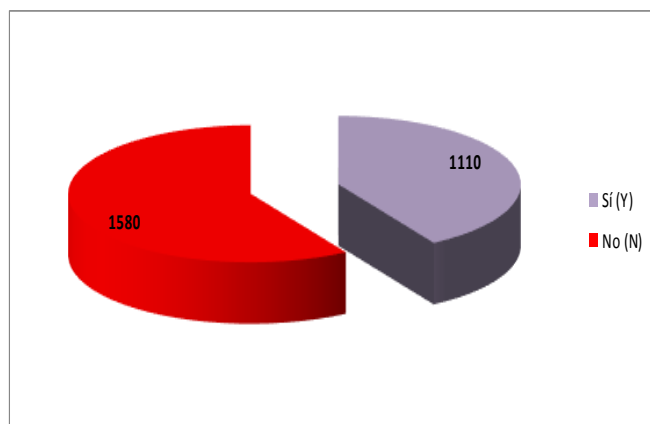
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	2453	90,55%
No (N)	137	5,06%
Sin respuesta	119	4,39%



Resumen de campo para 15

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

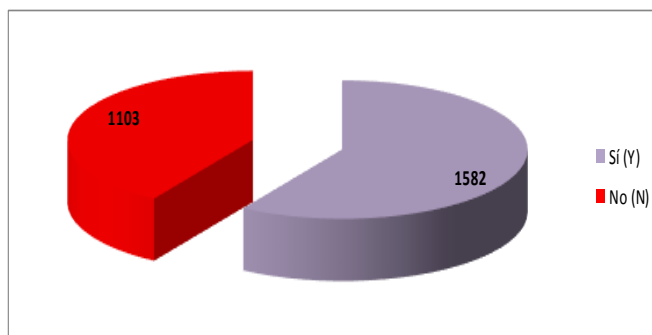
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	1110	40,97%
No (N)	1580	58,32%
Sin respuesta	19	0,70%



Resumen de campo para 16

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

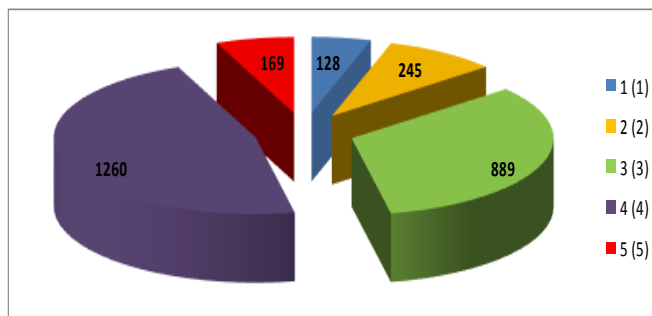
Opción	Cuenta	Porcentaje
Sí (Y)	1582	58,40%
No (N)	1103	40,72%
Sin respuesta	24	0,89%



Resumen de campo para 17(1)

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

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	128	4,72%	
2 (2)	245	9,04%	
3 (3)	889	32,82%	
4 (4)	1260	46,51%	
5 (5)	169	6,24%	
Suma (Opciones)	2691		
Número de casos	5		
Sin respuesta	18		
Media aritmética	538,2		
Desviación estándar	1,42		

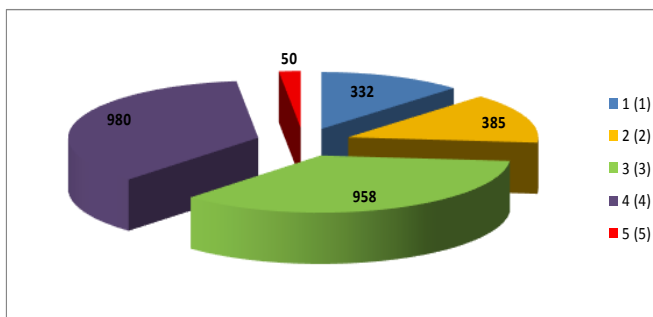


Resumen de campo para 17(2)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Información referente a los servicios y trámites]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	332	12,26%	
2 (2)	385	14,21%	
3 (3)	958	35,36%	
4 (4)	980	36,18%	
5 (5)	50	1,85%	
Suma (Opciones)	2705		
Número de casos	5		
Sin respuesta	9		
Media aritmética	541		
Desviación estándar	1,55		

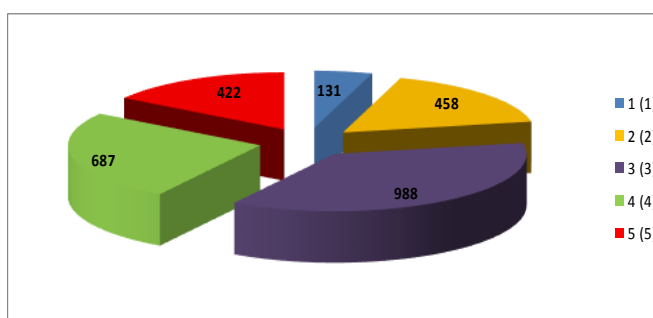


Resumen de campo para 17(3)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Informes de gestión y sus resultados.]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	131	4,84%	
2 (2)	458	16,91%	
3 (3)	988	36,47%	
4 (4)	687	25,36%	
5 (5)	422	15,58%	
Suma (Opciones)	2686		
Número de casos	5		
Sin respuesta	23		
Media aritmética	537,2		
Desviación estándar	1,65		

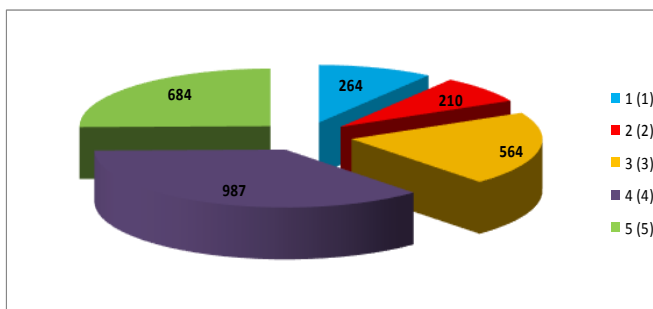


Resumen de campo para 17(4)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Navegabilidad y Características del Sitio Web]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	264	9,75%	
2 (2)	210	7,75%	
3 (3)	564	20,82%	
4 (4)	987	36,43%	
5 (5)	684	25,25%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,51		

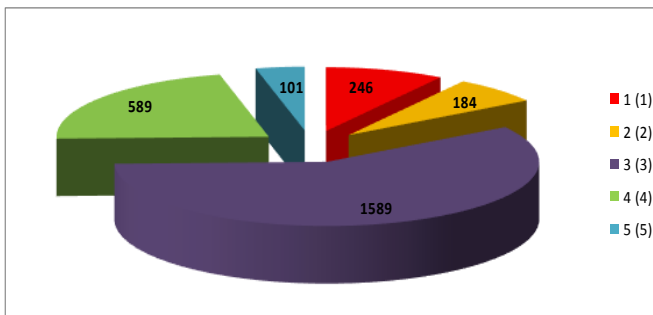


Resumen de campo para 17(5)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Interacción con el ciudadano (Foros – Chats)]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	246	9,08%	
2 (2)	184	6,79%	
3 (3)	1589	58,66%	
4 (4)	589	21,74%	
5 (5)	101	3,73%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,48		

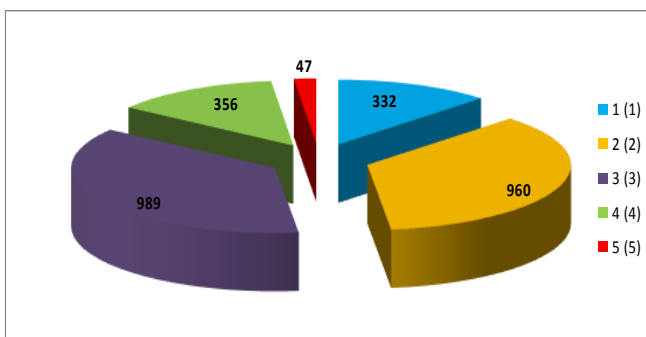


Resumen de campo para 17(6)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Respuesta a peticiones, quejas y reclamos que se presentan a través del sitio Web]

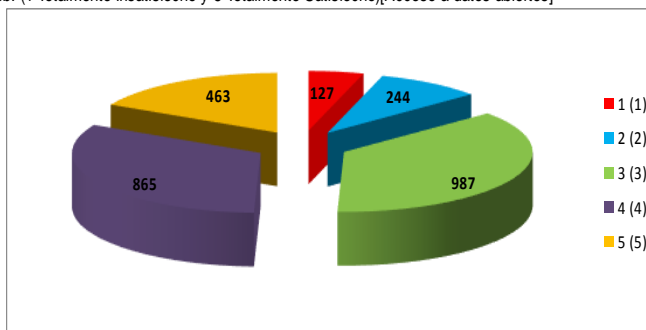
Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	332	12,26%	
2 (2)	960	35,44%	
3 (3)	989	36,51%	
4 (4)	356	13,14%	
5 (5)	47	1,73%	
Suma (Opciones)	2684		
Número de casos	5		
Sin respuesta	25		
Media aritmética	536,8		
Desviación estándar	1,57		



Resumen de campo para 17(7)

17. Qué tan satisfecho se siente con la información publicada en la página Web: (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)[Acceso a datos abiertos]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	127	4,69%	
2 (2)	244	9,01%	
3 (3)	987	36,43%	
4 (4)	865	31,93%	
5 (5)	463	17,09%	
Suma (Opciones)	2686		
Número de casos	5		
Sin respuesta	23		
Media aritmética	537,2		
Desviación estándar	1,38		

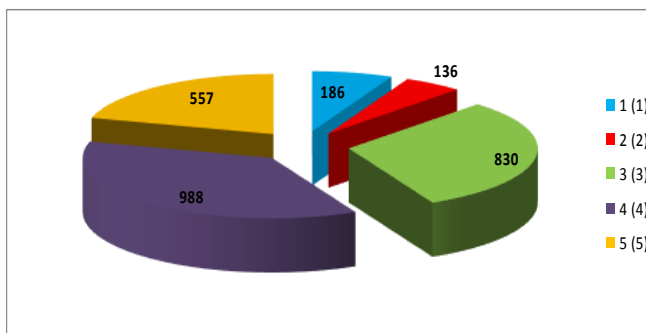


Resumen de campo para 18(1)

18 Dominio del tema, claridad y amabilidad de los Funcionarios Públicos al momento de brindar el servicio. Que tan satisfecho se siente con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Chía. (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Poseen el conocimiento suficiente para atender sus requerimientos]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	186	6,87%	
2 (2)	136	5,02%	
3 (3)	830	30,64%	
4 (4)	988	36,47%	
5 (5)	557	20,56%	
Suma (Opciones)	2697		
Número de casos	5		
Sin respuesta	12		
Media aritmética	539,4		
Desviación estándar	1,27		

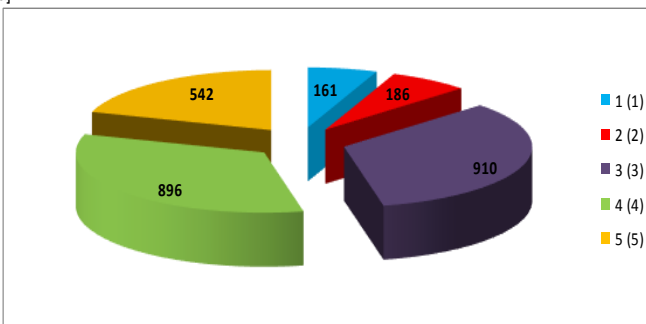


Resumen de campo para 18(2)

18 Dominio del tema, claridad y amabilidad de los Funcionarios Públicos al momento de brindar el servicio. Que tan satisfecho se siente con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Chía. (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Exponen con claridad sus ideas brindando información completa y actualizada]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	161	5,94%	
2 (2)	186	6,87%	
3 (3)	910	33,59%	
4 (4)	896	33,07%	
5 (5)	542	20,01%	
Suma (Opciones)	2695		
Número de casos	5		
Sin respuesta	14		
Media aritmética	539		
Desviación estándar	1,06		

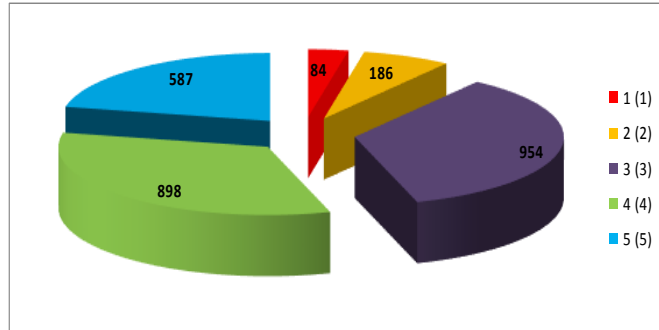


Resumen de campo para 18(3)

18 Dominio del tema, claridad y amabilidad de los Funcionarios Públicos al momento de brindar el servicio. Que tan satisfecho se siente con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Chía. (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Le brindan un trato amable y cálido]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	84	3,10%	
2 (2)	186	6,87%	
3 (3)	954	35,22%	
4 (4)	898	33,15%	
5 (5)	587	21,67%	
Suma (Opciones)	2709		
Número de casos	5		
Sin respuesta	0		
Media aritmética	541,8		
Desviación estándar	1,34		



Resumen de campo para 18(4)

18 Dominio del tema, claridad y amabilidad de los Funcionarios Públicos al momento de brindar el servicio. Que tan satisfecho se siente con la atención prestada por los servidores públicos de la Alcaldía de Chía. (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Utilizan un lenguaje claro y sencillo]

Opción	Cuenta	Porcentaje	Suma
1 (1)	198	7,31%	
2 (2)	289	10,67%	
3 (3)	1110	40,97%	
4 (4)	654	24,14%	
5 (5)	446	16,46%	
Suma (Opciones)	2697		
Número de casos	5		
Sin respuesta	12		
Media aritmética	539,4		
Desviación estándar	1,3		

