



# Segundo avance Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Municipio de Chía

---



## ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

**GUILLERMO VARELA ROMERO**  
Alcalde Municipal

**SANTIAGO ECHANDÍA GUTIERREZ**  
Secretario de Planeación

**LUIS ALEJANDRO PRIETO**  
Secretario General

**CLARA DUARTE AGUILAR**  
Directora Oficina de Control Interno

**JUAN CARLOS MUÑOZ**  
Jefe Oficina Asesora de Prensa

### **EQUIPO DE APOYO**

*Jaime Díaz - Secretaría General*

*Gustavo Carvajal - Oficina de Prensa*

*Gloria A. Sandoval Hernández-*

*Secretaria de Planeación*

## INTRODUCCIÓN

La Administración Municipal de Chía ha estado comprometida con el cumplimiento de lo estipulado en el Estatuto Anticorrupción (Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011) que dicta normas para el fortalecimiento de los mecanismos que previenen y sancionan actos de corrupción y hacen efectivo el control de la gestión pública.

De igual manera, se han seguido los lineamientos del documento *Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de acuerdo al Decreto presidencial 2641 de 2012.

Para ello, se ha dado continuidad a los procesos de seguimiento planteados en la vigencia 2014, teniendo en cuenta las competencias institucionales establecidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- Rendición de Cuentas (Secretaría de Planeación)
- Identificación de riesgos de corrupción (Oficina de Control Interno)
- Estrategia Antitrámites y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (Secretaría General).

El presente documento muestra los contenidos propuestos de acuerdo a los avances obtenidos en la vigencia anterior.

### **OBJETO:**

El presente documento tiene como propósito.

- Dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 presentando el informe de seguimiento con corte al 31 de Agosto de 2014, con los resultados de verificación y control de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014 por componente en la Alcaldía Municipal de Chía.

## **ALCANCE DE LA EVALUACION**

Verificar y evaluar las acciones adelantadas para la elaboración, visibilización, seguimiento y control de la estrategia mediante Decreto No. 20 de 2012 correspondiente al plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Chía.

## **CRITERIO DE EVALUACION**

Los procedimientos y las normas que se tuvieron en cuenta para la evaluación fueron las siguientes:

- Aplicación de las normativas que rige el tema y procedimientos de auditorías internas.

## **NORMATIVIDAD.**

- 1- Constitución Política de Colombia Arts. 209 y 269
- 2- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades del organismo del estado y se dictan otras disposiciones.
- 3- Ley 1437 de 2011. Por la cual se dictan Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- 4- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- 5- Decreto 2482 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- 6- DIRECTIVA PRESIDENCAIL No.009 de 1999 lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- 7- Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. “La verificación de la elaboración de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas....” Le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

## **METODOLOGIA**

La evaluación se ejecuto de conformidad con el procedimiento de Auditorías Internas ejecutando las siguientes actividades:

- Verificación en cada una de las dependencias el cumplimiento de las actividades y verificación de los controles planteados en el Mapa de Riesgos por Corrupción 2014.
- Seguimiento y verificación a las acciones establecidas por componente, de acuerdo a las responsabilidades plasmadas en los Planes de Acción de la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014.
- Revisión y verificación de la visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Revisión y verificación de las evidencias suministradas por las áreas.
- Lineamientos de Auditoria con las realización de entrevistas y revisión de documentos con la participación de los auditados.
- Revisión de las actividades pendientes por las dependencias en las metas incumplidas en el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2013 comunicadas a los responsables mediante comunicación oficial en Diciembre de 2013.

No se presentaron limitaciones para el desarrollo de la Auditoria del Seguimiento y Verificación de las Acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014.

## **DESARROLLO DE SEGUIMIENTO Y CONTROL**

### ***VERIFICACIÓN DE LA ELABORACIÓN Y VISIBILIDAD DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014.***

I- ELABORACION PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIO AL CIUDADANO 2014.

A) I COMPONENTE, METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUCION Y SUS ACCIONES PARA SU MANEJO.

La identificación, análisis, valoración y construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción del año 2014 de la entidad, se encuentra ajustada a los lineamientos

establecidos y de Atención al Ciudadano” Guía de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, la Norma Técnica del NTC ISO- 31000 y Manual de Riesgos de la Entidad Mapa de Riesgos de Corrupción 2014 xls.

Para el 2014 se priorizaron cinco (5) riesgos de corrupción, transversales y de mayor impacto en las dependencias y procesos de la entidad.

Las dependencias identificadas con mas situaciones susceptibles de riesgos de corrupción son:

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>PROCESO</b>
SECRETARIA DE HACIENDA (Oficina de Tesorería-Contabilidad)	GESTION DE RECURSOS FINANCIEROS
SECRETARIA GENERAL	GESTION A LA CONTRATACION
TODAS LAS DEPENDENCIAS	GESTION DOCUMENTAL
SISTEMAS DE INFORMACION	SISTEMAS DE INFORMACION
SECRETARIA DE PLANEACION	ORDENAMIENTO Y DESARROLLO TERRITORIAL
SECRETARIA DE TRANSITO	GESTION A LA MOVILIDAD Y EL TRANSPORTE
TODAS LAS DEPENDENCIAS	GESTION ETICA
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO
OFICINA DE COMUNICACIONES	COMUNICACIONES

Del seguimiento y control realizado por la Oficina de Control Interno se evidencio que:

Para el cumplimiento del Objetivo de la Administración de riesgos por corrupción, las diferentes áreas de la entidad ejercen actividades que conllevaran la mitigación: /Informe consolidado xls.

- No se evidencia actividades realizadas por la Secretaria de Planeación que evidencien las rutinas de seguimiento y los reportes de información del grado de avance (cualitativo-cuantitativo) y los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.
- No se evidencia el fomento de la cultura de Autocontrol al interior de las dependencias, los responsables de los procesos, no están realizando el monitoreo, evaluación y seguimiento de los indicadores de los riesgos de corrupción.

## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

A continuación se presenta por parte de la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de la Alcaldía Municipal de Chía, el **Plan Estratégico de Comunicaciones (PECO)**, para desarrollar durante la presente vigencia, el presente informe contiene la propuesta de acciones de comunicación con el cual se pretende mejorar la **comunicación interna y externa**, fortalecer la imagen corporativa y dar a conocer a la comunidad y funcionarios a través de diferentes medios de comunicación los avances del Plan de Desarrollo, Chía Territorio Inteligente e Innovador, de la misma manera apoyar la labor de cada una de las secretarías.

El plan se desarrolla en varias acciones relacionadas con la Comunicación Organizacional, presenta un vacío que puede incidir negativamente en el ambiente laboral y de alguna manera puede obstaculizar el cumplimiento de la misión.

Se hace necesario que todos los servidores públicos de la Administración Municipal tomen conciencia de la responsabilidad y el compromiso que tenemos: **“TRABAJAMOS PARA Y POR CHIA”** cada empleado deber dar ejemplo por la calidad de su trabajo y la buena atención a los usuarios. De esta manera se fortalecerán los servicios de la Alcaldía.

A través de este plan de comunicaciones pretendemos desarrollar estrategias apoyadas en las dos líneas de la comunicación: interna y externa; resaltando la importancia del buen manejo y transmisión de información entre funcionarios, secretarías y ciudadanía en general y lo más importante el fortalecimiento de la rendición de cuentas a la comunidad.

La política de comunicaciones nace de la directriz de cómo la Administración Municipal debe dar a conocer su gestión de acuerdo a sus objetivos propuestos y como debe relacionarse con la comunidad contemplado en el Macro proceso de **COMUNICACIÓN PÚBLICA**.

### DELIMITACIONES DEL PLAN

#### **COMUNICACIÓN INFORMATIVA**

 **COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**

 **RENDICION DE CUENTAS**

**DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO PECO**

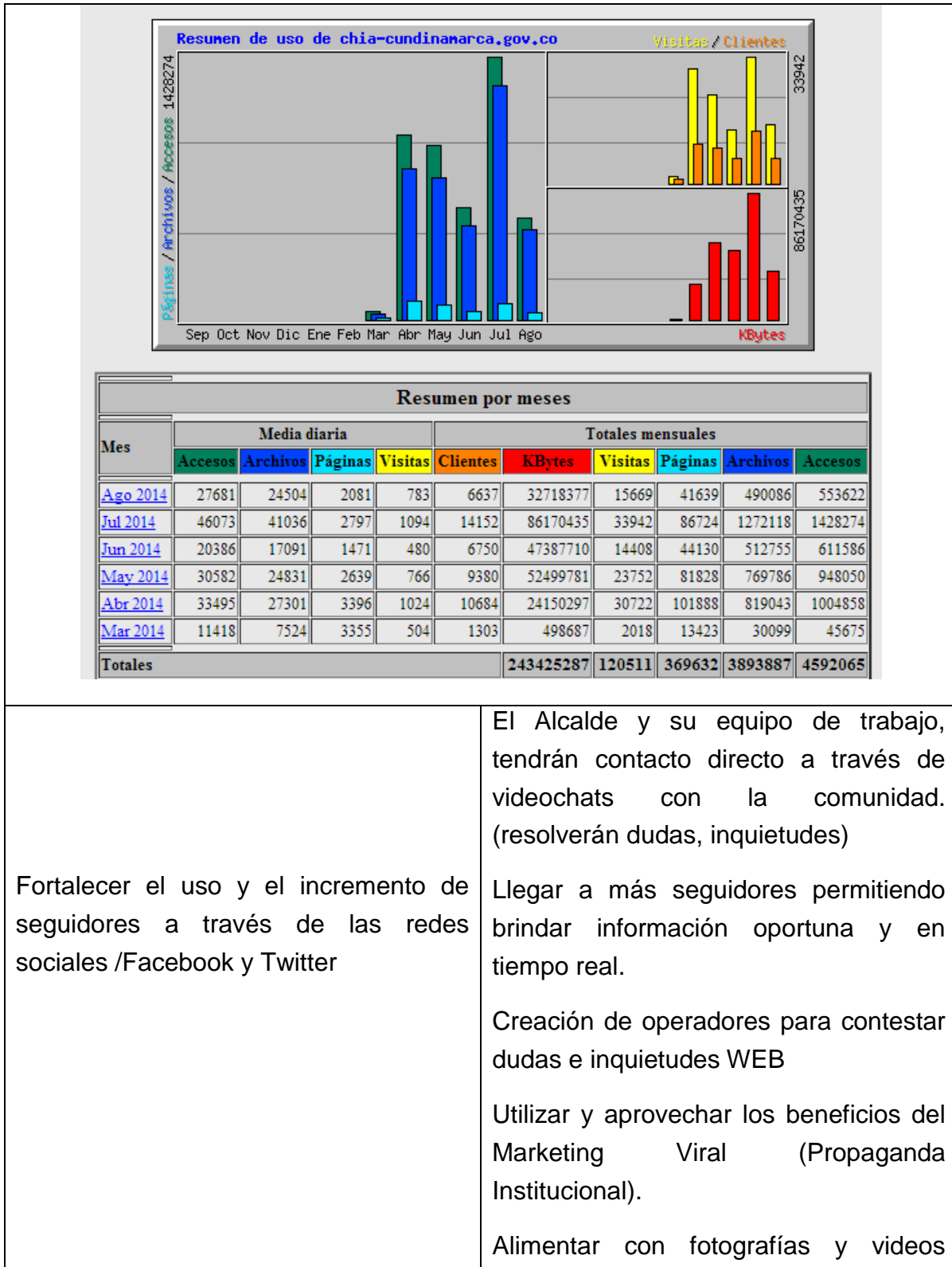
**ESTRATEGIA: MANEJO DE LA IMAGEN CORPORATIVA ON LINE**

**Objetivo General:** Posicionar la imagen de la Alcaldía Municipal de Chía, con el fin de generar recordación de los servicios que se prestan.

**Objetivo Específico:** Resaltar los atributos y logros organizacionales los cuales nos permiten proyectar una imagen corporativa.

<b>TACTICA</b>	<b>ACCIONES</b>
Continuar con el posicionamiento de la Página web. <a href="http://www.chia-cundinamarca.gov.co">www.chia-cundinamarca.gov.co</a>	Fortalecer y actualizar los contenidos de acuerdo a la información suministrada por las Secretarías.
<b>RESUMEN DE VISITAS DE LOS ULTIMOS 6 MESES</b>	












	(permiten cercanía y dan credibilidad).
<p>Portafolio físico y virtual de los servicios Alcaldía Municipal de Chía.</p>	<p>Elaboración de un acordeón con toda la información de los servicios y contacto de cada una de las Secretarías.</p>

**ESTRATEGIA: COMUNICACIÓN EXTERNA INFORMATIVA**





**Objetivo General:** divulgar la gestión de la Administración Municipal de Chía, en cabeza del Alcalde Guillermo Varela Romero a través de los diferentes medios de comunicación nacionales, regional, municipales. (Internacionales)

**Objetivo Específico:** Dar a conocer a la comunidad las diferentes actividades y avances del Plan de Desarrollo Municipal, Chía, Territorio Inteligente e Innovador.

TACTICA	ACCION
<p> <b>Programa de Televisión</b></p>	<p>Producción y desarrollo del Programa Institucional de la Alcaldía Municipal de Chía. (Trasmisión por el sistema de tv por cable, formato web, aprovechar los monitores existentes).</p> <p>Desarrollar la información desde varios núcleos, líderes y/o presidentes Juntas de Acción comunal.</p> <p>Campañas y promociones institucionales.</p> <p>Para tal fin hay un plan medios. Donde los canales encargados de la emisión son telemiga y canal capital</p>
<p> <b>Radio Convencional</b></p> <p> <b>Radio WEB</b></p>	<p>Consolidar un espacio institucional en la emisora comunitaria Luna Estéreo.</p> <p>Incrementar el rating de sintonía en la emisora web RCI radio Chía Internacional, la cual se viene transmitiendo desde el mes de marzo</p> <p>Envío frecuente de boletines de prensa a las emisoras nacionales y regionales.</p> <p>Elaboración y producción de spots para</p>

	radio con el fin de ser transmitidos durante toda la franja del día (emisora web y Luna Estéreo)
 <b>Prensa</b>	<p>Elaboración del <b>Periódico Institucional</b> cuya circulación será bimensual. Destinados 25 mil ejemplares los cuales llegaran a la población rural y urbana del municipio de Chía, en la actualidad a quien le fue otorgado es Diario la Republica dicho contrato va hasta el 31 de Diciembre de 2014</p> <p>Creación de una plataforma dentro de la web de la Alcaldía “<b>Chía territorio Inteligente e innovador</b>” para permitir una buena legibilidad de los boletines de prensa y del Periódico Institucional on line, videos y audios.</p> <p>Envío frecuente de boletines de prensa a los periódicos nacionales y regionales. (internacionales)</p>
 <b>Vallas Led</b>	Hemos venido utilizando vallas led para dar a conocer a la comunidad las diferentes actividades realizadas en el municipio contando con un gran impacto.
 <b>Boletines de prensa</b>	Envío frecuente de boletines de prensa a los medios escritos nacionales y regionales.
 <b>Carteleras Publicas Informativas</b>	Alimentar con información las carteleras disponibles para tal fin, las cuales serán


	ubicadas en lugares estratégicos donde hay afluencia de comunidad. (espacios públicos y juntas de acción comunal)
--	---







<p> <b>Resumen de información publicada</b></p>	<p> Se han generado al 19 de agosto de 2014, 144 boletines de prensa.</p> <p> 288 audios.</p> <p> 2800 fotos.</p>

**TACTICA DE PROBABILIDAD:** Crear y desarrollar una aplicación para dispositivos móvil donde se pueda encontrar toda la información de la Alcaldía.

**ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN INTERNA** Se encargará de transmitir la información de la Alcaldía Municipal a todos los Servidores Públicos y mantener un constante flujo de información entre todas las dependencias que permitan compromiso y actualidad. Esta comunicación es clave dentro de la Entidad ya que se convierten en un proceso de vital importancia dada que la cohesión e integración permiten y posibilitan que todos los Servidores Públicos hablar un mismo lenguaje que redundará en la imagen que se proyecta a los grupos de interés y público externo.

**Objetivo General:** Apropiar una verdadera comunicación interna dentro de la Alcaldía Municipal mediante la apropiación, identidad y proyección de la cultura organizacional.

TACTICA	ACCION
<p> Jornadas de Capacitación en técnicas mínimas de comunicación y su importancia.</p>	<p>Charlas para todos los funcionarios donde se demuestre la efectividad e</p>

(campañas de motivación, reuniones informativas)	<p>importancia de la comunicación.</p> <p>Importante las capacitaciones que organiza Talento Humano ( trabajo en equipo, aseguradora de riesgos profesionales)</p> <p>Puesta en marcha del código del buen gobierno y el Código de Ética.</p>
 Uso del Correo Institucional.	Actualización de los correos, implementación boletín interno de noticias. (gestión y actividades de talento humano, cumpleaños)
 El buen uso de los mensajes y la unificación de la imagen institucional.   Implementación de un color para cada Secretaria	<p>Elaboración de la Fase 1 del manual de imagen corporativa de la Alcaldía.</p> <p>Generar identidad y reconocimiento</p>
 Creación de células comunicativas en cada una de las Secretarías.	Construir y generar canales bilaterales de comunicación.
 Carteleras Internas	Se utilizaran para la publicación constante de información, socialización de actividades de interés general.
 CEV	Es un sistema virtual donde el servidor público puede encontrar información de primera mano referente a actividades, capacitaciones, curso entre otros que beneficien al servidor publico

**ESTRATEGIA:** COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANIA Y FUNCIONARIOS. TE INVITAMOS A TOMAR UN CAFÉ ... Y HABLEMOS CON EL ALCALDE.

La comunicación con la ciudadanía fortalece las relaciones del alcalde con la comunidad, permite ser visibles y genera confianza y credibilidad de las actuaciones y decisiones de un gobierno. La estrategia se puede aplicar de manera interna y externa. Se propone la siguiente actividad:

**Con Comunidades:** Coordinar a través de los presidentes de Juntas de Acción comunal, una reunión, en donde llevaremos un café y será el escenario para el dialogo acerca de temas relacionados con la buena marcha de su sector.


**Con Funcionarios:** el alcalde de acuerdo a su agenda hará una visita espontanea a cada dependencia y dialogará a cerca de temas ligeros con los funcionarios. Es un espacio informal que le permitirá a funcionarios expresar sus inquietudes, anécdotas etc. al Sr Alcalde, así mismo él llevará un mensaje para los funcionarios.

TACTICA	ACCION
<p>✚ Presentar Iniciativas al Concejo Municipal Proyectos, que permitan desarrollar los principios de transparencia y publicidad.</p>	<p>Para promover la transparencia en la vinculación de personal al servicio del municipio.</p> <p>Implementación del sistema municipal de información -SMI- para garantizar el derecho a la información y acceso a los documentos públicos.</p>

**ESTRATEGIA: RENDICION DE CUENTAS A LA CIUDADANIA** (Cumplimiento a la Ley 489 de 1998)

**OBJETIVO:** Continuar en el proceso de hacer visible las actuaciones y la gestión desarrollada por la Administración Municipal, fortalecer el comité de Rendición de cuentas el cual se encuentra en el proceso de Planificación del Desarrollo.

TACTICA	ACCION
	A través de los diferentes medios de

 <b>Rendición de Cuentas</b>	<p>comunicación divulgar los resultados más importantes de la gestión.</p> <p>Aprovechamiento redes sociales</p> <p>Invitación a participar de la rendición de cuentas.</p> <p>Invitar y tener presentes a los comités de Veeduría Ciudadana</p> <p>Pensar en lo que quiere la comunidad, lugares, horas... etc</p>
---	---

El éxito y la efectividad de este Plan Estratégico de Comunicaciones, depende de la COLABORACION, COMPROMISO Y COORDINACION de los Secretarios de Despacho, Directores y funcionarios de la Administración Municipal de Chía, Recuerden que trabajamos para y por Chía”

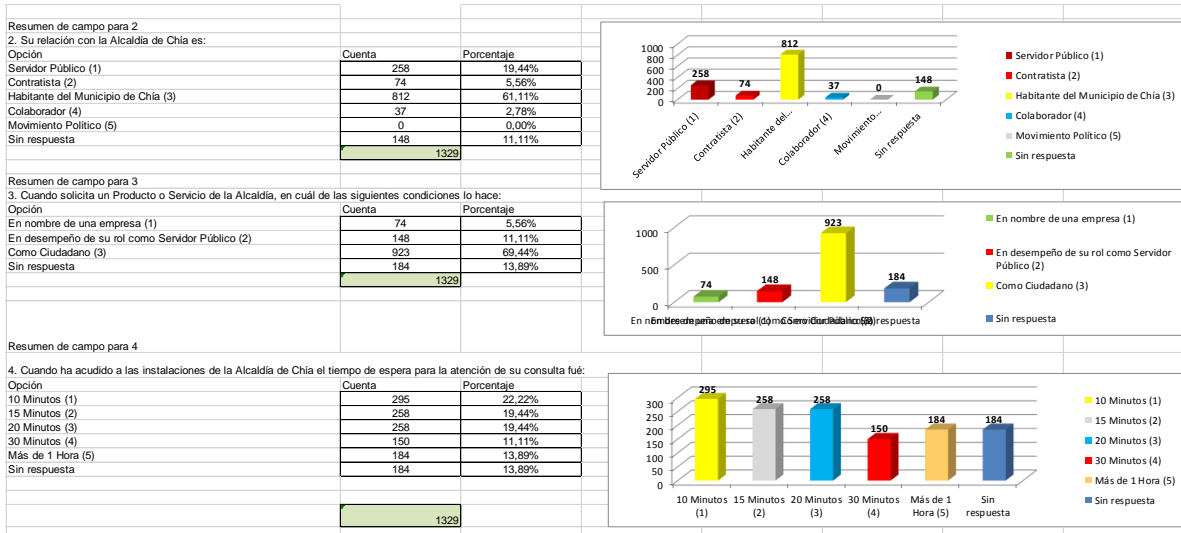
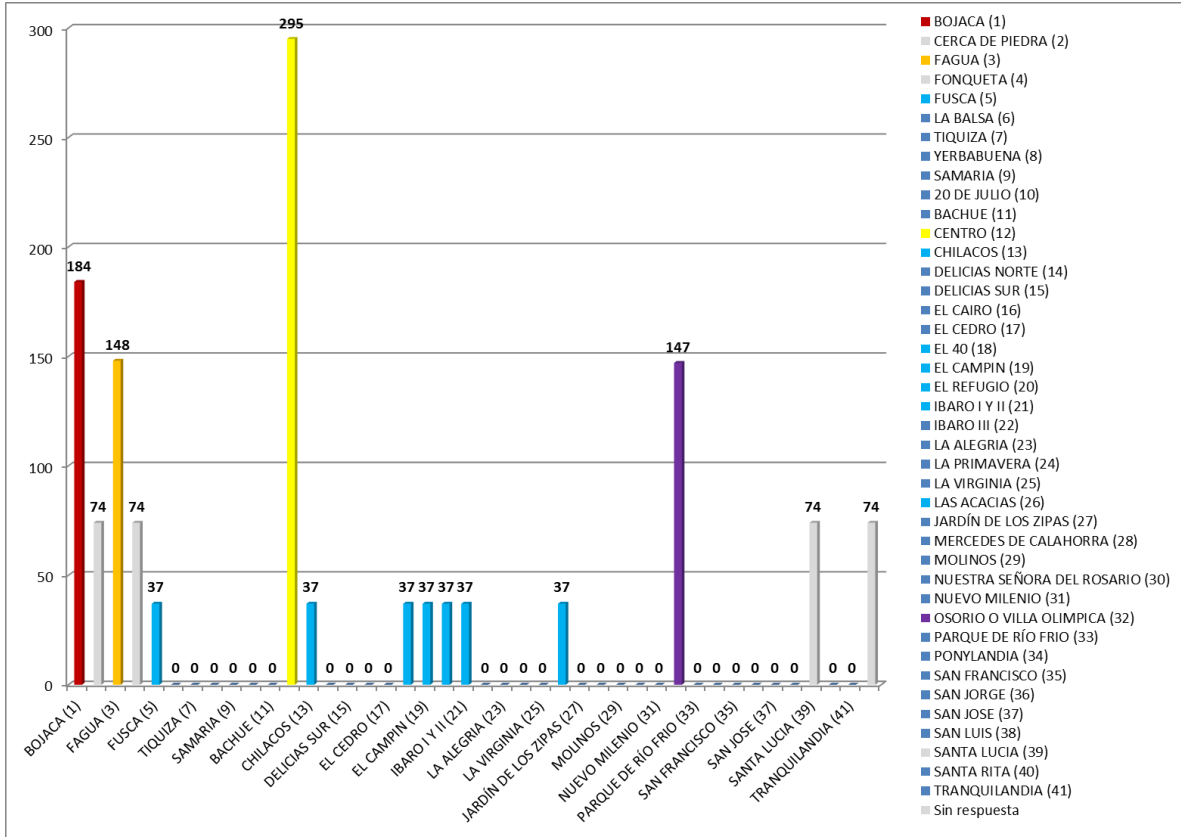
NORMATIVIDAD: Decreto 23 de 2013 por el cual se conforma el comité de comunicación organizacional de la alcaldía Municipal de Chía y se dictan otras disposiciones (anexamos decreto)



## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno, continuará haciendo seguimiento a los riesgos de corrupción identificados, por lo que se considera necesario, retomar los resultados obtenidos en la vigencia anterior:

Número de registros en esta consulta:	1329	
Total de registros en esta encuesta:	1329	
Porcentaje del total:	100,00%	
Resumen de campo para 1		
1. ¿Lugar de Residencia en el Municipio?		
Opción	Cuenta	Porcentaje
BOJACA (1)	184	13,89%
CERCA DE PIEDRA (2)	74	5,56%
FAGUA (3)	148	11,11%
FONQUETA (4)	74	5,56%
FUSCA (5)	37	2,78%
LA BALSA (6)	0	0,00%
TIQUIZA (7)	0	0,00%
YERBABUENA (8)	0	0,00%
SAMARIA (9)	0	0,00%
20 DE JULIO (10)	0	0,00%
BACHUE (11)	0	0,00%
CENTRO (12)	295	22,22%
CHILACOS (13)	37	2,78%
DELICIAS NORTE (14)	0	0,00%
DELICIAS SUR (15)	0	0,00%
EL CAIRO (16)	0	0,00%
EL CEDRO (17)	0	0,00%
EL 40 (18)	37	2,78%
EL CAMPIN (19)	37	2,78%
EL REFUGIO (20)	37	2,78%
IBARO I Y II (21)	37	2,78%
IBARO III (22)	0	0,00%
LA ALEGRÍA (23)	0	0,00%
LA PRIMAVERA (24)	0	0,00%
LA VIRGINIA (25)	0	0,00%
LAS ACACIAS (26)	37	2,78%
JARDÍN DE LOS ZIPAS (27)	0	0,00%
MERCEDES DE CALAHORRA (28)	0	0,00%
MOLINOS (29)	0	0,00%
NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO (30)	0	0,00%
NUEVO MILENIO (31)	0	0,00%
OSORIO O VILLA OLÍMPICA (32)	147	11,11%
PARQUE DE RÍO FRÍO (33)	0	0,00%
PONYLANDIA (34)	0	0,00%
SAN FRANCISCO (35)	0	0,00%
SAN JORGE (36)	0	0,00%
SAN JOSE (37)	0	0,00%
SAN LUIS (38)	0	0,00%
SANTA LUCÍA (39)	74	5,56%
SANTA RITA (40)	0	0,00%
TRANQUILANDIA (41)	0	0,00%
Sin respuesta	74	5,56%
	1329	



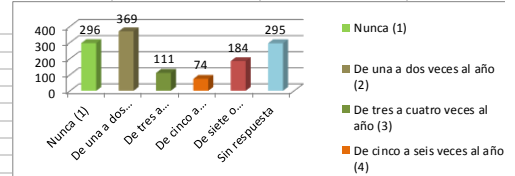
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014  
Alcaldía Municipal de Chía

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

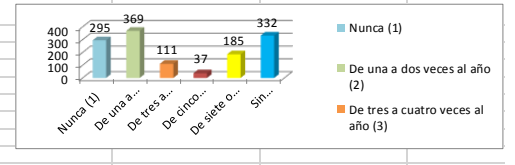


Resumen de campo para 5(2)

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.]

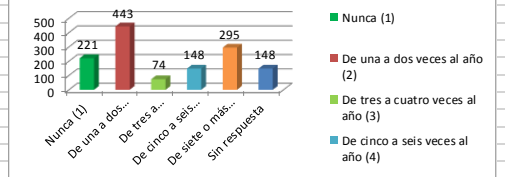
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	295	22,22%
De una a dos veces al año (2)	369	27,78%
De tres a cuatro veces al año (3)	111	8,33%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	185	13,89%
Sin respuesta	332	25,00%
	<b>1329</b>	



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]

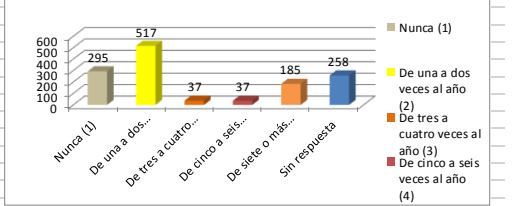
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	221	16,67%
De una a dos veces al año (2)	443	33,33%
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%
De cinco a seis veces al año (4)	148	11,11%
De siete o más veces al año (5)	295	22,22%
Sin respuesta	148	11,11%
	<b>1329</b>	



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]

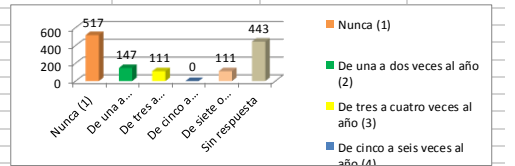
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	295	22,22%
De una a dos veces al año (2)	517	38,89%
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	185	13,89%
Sin respuesta	258	19,44%
	<b>1329</b>	



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]

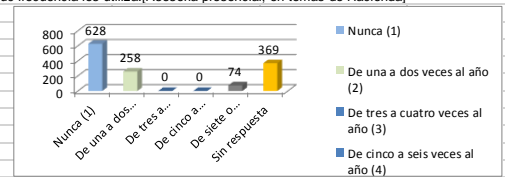
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	517	38,89%
De una a dos veces al año (2)	147	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	111	8,33%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	443	33,33%
	<b>1329</b>	



Resumen de campo para 5(6)

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 de Hacienda]

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



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014  
Alcaldía Municipal de Chía

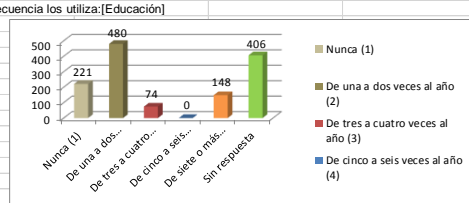
Resumen de campo para 5(7)			
5. Dentro de las siguientes opciones, qué Producto (s) y/o Servicio (s) de la Alcaldía de Chía ha utilizado últimamente y con qué frecuencia los utiliza:[Control Interno]			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
Nunca (1)	664	50,00%	
De una a dos veces al año (2)	74	5,56%	
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%	
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%	
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%	
Sin respuesta	406	30,56%	
	1329		
Resumen de campo para 5(8)			
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:[Gestión de la Calidad]			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
Nunca (1)	590	44,44%	
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%	
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%	
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%	
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%	
Sin respuesta	406	30,56%	
	1329		
Resumen de campo para 5(9)			
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:[Racionalización de Trámites]			
Opción	Cuenta	Porcentaje	
Nunca (1)	480	36,11%	
De una a dos veces al año (2)	221	16,67%	
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%	
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%	
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%	
Sin respuesta	406	30,56%	
	1329		
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)	554	41,67%	
De una a dos veces al año (2)	369	27,78%	
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%	
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%	
De siete o más veces al año (5)	74	5,56%	
Sin respuesta	332	25,00%	
	1329		
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)	701	52,78%	
De una a dos veces al año (2)	111	8,33%	
De tres a cuatro veces al año (3)	37	2,78%	
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%	
De siete o más veces al año (5)	74	5,56%	
Sin respuesta	406	30,56%	
	1329		
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)	554	41,67%	
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%	
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%	
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%	
De siete o más veces al año (5)	184	13,89%	
Sin respuesta	369	27,78%	
	1329		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014  
Alcaldía Municipal de Chía

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]

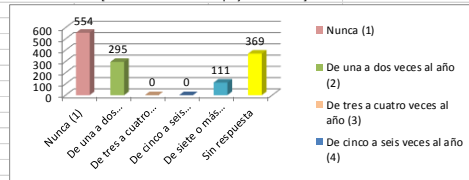
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	221	16,67%
De una a dos veces al año (2)	480	36,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	74	5,56%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	148	11,11%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	



Resumen de campo para 5(14)

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:[Presentación de una queja o reclamo]

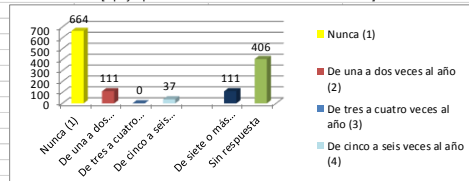
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	554	41,67%
De una a dos veces al año (2)	295	22,22%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	0	0,00%
De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	369	27,78%
	1329	



Resumen de campo para 5(15)

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:[Apoyo para el trámite de Licencias de Urbanismo.]

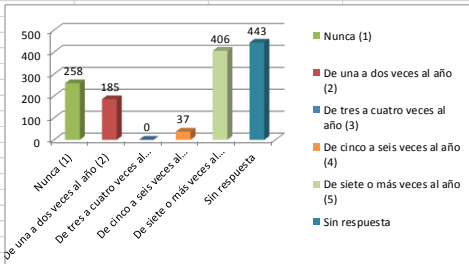
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	664	50,00%
De una a dos veces al año (2)	111	8,33%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	111	8,33%
Sin respuesta	406	30,56%
	1329	



Resumen de campo para 5(16)

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 la Página Web]

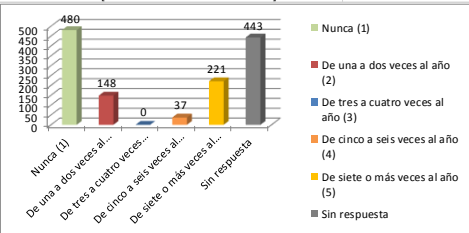
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	258	19,44%
De una a dos veces al año (2)	185	13,89%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	406	30,56%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	



Resumen de campo para 5(17)

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 en correo institucional]

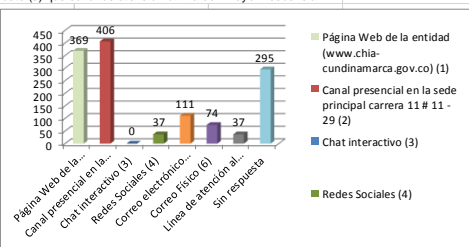
Opción	Cuenta	Porcentaje
Nunca (1)	480	36,11%
De una a dos veces al año (2)	148	11,11%
De tres a cuatro veces al año (3)	0	0,00%
De cinco a seis veces al año (4)	37	2,78%
De siete o más veces al año (5)	221	16,67%
Sin respuesta	443	33,33%
	1329	



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



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

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

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
1 (1)	136	10,26%
2 (2)	102	7,69%
3 (3)	136	10,26%
4 (4)	273	20,51%
5 (5)	170	12,82%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	199	14,93%
Sin respuesta	313	23,53%
	1329	
Media aritmética	3,29	
Desviación estándar	1,4	

Resumen de campo para 7(4)

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 eventos y actividades]

Opción

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

Media aritmética

3,1
-----

Desviación estándar

1,48
------

Resumen de campo para 7(5)

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

[Asesoría presencial en temas de Empleo]

Opción

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

Media aritmética

2,85
------

Desviación estándar

1,63
------

Resumen de campo para 7(6)

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

[Asesoría presencial, en temas de Hacienda]

Opción

	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	46	3,45%
2 (2)	92	6,90%
3 (3)	275	20,69%
4 (4)	92	6,90%
5 (5)	137	10,34%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	114	8,59%
Sin respuesta	573	43,14%
Media aritmética	3,29	
Desviación estándar	1,2	
	1329	

Resumen de campo para 7(7)

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

[Asesoría presencial, en temas de Control Interno.]

Opción

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Ns/Nr

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	98	7,41%
2 (2)	98	7,41%
3 (3)	49	3,70%
4 (4)	148	11,11%
5 (5)	197	14,81%
Suma (Opciones)		100,00%
Número de casos		100,00%
Ns/Nr	113	8,50%
Sin respuesta	626	47,06%
Media aritmética	3,42	
Desviación estándar	1,56	
	1329	

Resumen de campo para 7(8)

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)

[Temas de Gestión de la Calidad.]

Opción

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Ns/Nr

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	10,71%
2 (2)	1	3,57%
3 (3)	0	0,00%
4 (4)	2	7,14%
5 (5)	7	25,00%
Suma (Opciones)	13	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Ns/Nr		8,47%
Sin respuesta	23	45,10%
Media aritmética	3,69	
Desviación estándar	1,75	
	85	

Resumen de campo para 7(9)

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)

[Trámites]

Opción

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	6,45%
2 (2)	2	6,45%
3 (3)	1	3,23%
4 (4)	7	22,58%
5 (5)	4	12,90%
Suma (Opciones)	16	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	20	39,22%
Media aritmética	3,56	
Desviación estándar	1,36	



Resumen de campo para 7(10)

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)

[Temas Jurídicos]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	1	3,33%
2 (2)	4	13,33%
3 (3)	3	10,00%
4 (4)	2	6,67%
5 (5)	5	16,67%
Suma (Opciones)	15	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	21	41,18%
Media aritmética	3,4	
Desviación estándar	1,4	

Resumen de campo para 7(11)

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)

[Temas disciplinarios]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	4	14,29%
2 (2)	2	7,14%
3 (3)	2	7,14%
4 (4)	1	3,57%
5 (5)	4	14,29%
Suma (Opciones)	13	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	23	45,10%
Media aritmética	2,92	
Desviación estándar	1,71	

Resumen de campo para 7(12)

7. Percepción sobre la satisfacción general con la Entidad y con cada uno de los servicios ofrecidos Específicamente

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	7,14%
2 (2)	1	3,57%
3 (3)	2	7,14%
4 (4)	1	3,57%
5 (5)	7	25,00%
Suma (Opciones)	13	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	23	45,10%
Media aritmética	3,77	
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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
3	12,50%
1	4,17%
1	4,17%
1	4,17%
3	12,50%
9	100,00%
36	100,00%
27	52,94%
3	
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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
3	9,68%
3	9,68%
4	12,90%
3	9,68%
3	9,68%
16	100,00%
36	100,00%
20	39,22%
3	
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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
3	10,71%
4	14,29%
1	3,57%
1	3,57%
4	14,29%
13	100,00%
36	100,00%
23	45,10%
2,92	
1,66	

Resumen de campo para 7(16)

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 la Página Web]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	6,45%
2 (2)	2	6,45%
3 (3)	1	3,23%
4 (4)	3	9,68%
5 (5)	8	25,81%
Suma (Opciones)	16	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	20	39,22%
Media aritmética	3,81	
Desviación estándar	1,52	

Resumen de campo para 7(17)

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 correo electrónico]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	2	7,41%
2 (2)	3	11,11%
3 (3)	0	0,00%
4 (4)	0	0,00%
5 (5)	7	25,93%
Suma (Opciones)	12	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	24	47,06%
Media aritmética	3,58	
Desviación estándar	1,78	

Resumen de campo para 8(SQ001)

8. Con relación a la función que cumple la Alcaldía de Chía, piense en la atención que recibió como cliente al solicitar un servicio, producto o al realizar una gestión, marque según su opinión así (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[¿Qué tan satisfecho se encuentra con la Entidad?]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	7,50%
2 (2)	2	5,00%
3 (3)	9	22,50%
4 (4)	7	17,50%
5 (5)	4	10,00%
Suma (Opciones)	25	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	11	21,57%
Media aritmética	3,28	
Desviación estándar	1,21	

Resumen de campo para 9(SQ001)

9. ¿Qué tan satisfecho se siente con la disposición de la Alcaldía de Chía para ofrecerle servicios de manera ágil en el momento en que Usted los requiere? (1 Totalmente Insatisfecho y 5 Totalmente Satisfecho)

[Servicios de manera ágil]

Opción	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	3	7,32%
2 (2)	2	4,88%
3 (3)	13	31,71%
4 (4)	4	9,76%
5 (5)	4	9,76%
Suma (Opciones)	26	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	10	19,61%
Media aritmética	3,15	
Desviación estándar	1,16	

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
1 (1)	4	9,52%
2 (2)	2	4,76%
3 (3)	10	23,81%
4 (4)	4	9,52%
5 (5)	7	16,67%
Suma (Opciones)	27	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	9	17,65%
Media aritmética	3,3	
Desviación estándar	1,35	

Resumen de campo para 11

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

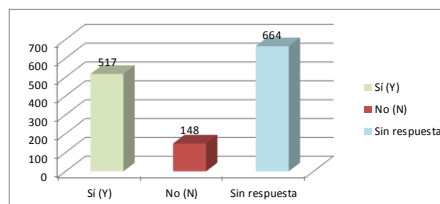
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
517	38,89%
148	11,11%
664	50,00%
1329	



Resumen de campo para 12

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

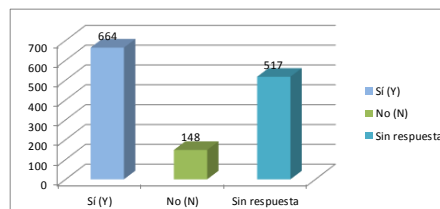
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
664	50,00%
148	11,11%
517	38,89%
1329	



Resumen de campo para 13

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

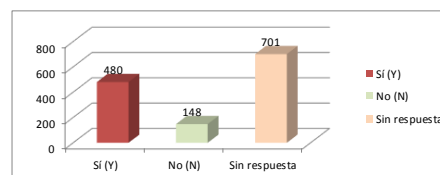
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
480	36,11%
148	11,11%
701	52,78%
1329	



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.

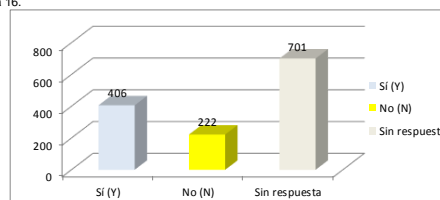
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
406	30,56%
222	16,67%
701	52,78%
1329	



Resumen de campo para 15

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

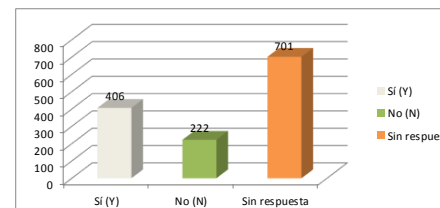
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
406	30,56%
222	16,67%
701	52,78%
1329	



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?

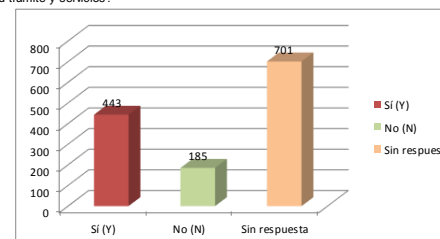
Opción

Sí (Y)

No (N)

Sin respuesta

Cuenta	Porcentaje
443	33,33%
185	13,89%
701	52,78%
1329	



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
1 (1)	81	6,06%
2 (2)	121	9,09%
3 (3)	40	3,03%
4 (4)	242	18,18%
5 (5)	242	18,18%
Suma (Opciones)	1329	100,00%
Número de casos	1329	100,00%
Sin respuesta	469	35,29%
	3853	

Media aritmética

3,61

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
1 (1)	4	12,50%
2 (2)	2	6,25%
3 (3)	2	6,25%
4 (4)	5	15,63%
5 (5)	4	12,50%
Suma (Opciones)	17	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	19	37,25%
Media aritmética	3,18	
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
1 (1)	3	10,71%
2 (2)	2	7,14%
3 (3)	0	0,00%
4 (4)	4	14,29%
5 (5)	4	14,29%
Suma (Opciones)	13	100,00%
Número de casos	36	100,00%
Sin respuesta	23	45,10%
Media aritmética	3,31	
Desviación estándar	1,65	

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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
1	3,57%
2	7,14%
2	7,14%
3	10,71%
5	17,86%
13	100,00%
36	100,00%
23	45,10%
3,69	
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. 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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
4	10,26%
3	7,69%
8	20,51%
6	15,38%
3	7,69%
24	100,00%
36	100,00%
12	23,53%
3,04	
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. 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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
0	0,00%
5	13,51%
6	16,22%
7	18,92%
4	10,81%
22	100,00%
36	100,00%
14	27,45%
3,45	
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. 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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
4	10,26%
1	2,56%
7	17,95%
7	17,95%
5	12,82%
24	100,00%
36	100,00%
12	23,53%
3,33	
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. 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

1 (1)

2 (2)

3 (3)

4 (4)

5 (5)

Suma (Opciones)

Número de casos

Sin respuesta

Media aritmética

Desviación estándar

Cuenta	Porcentaje
3	7,69%
3	7,69%
7	17,95%
6	15,38%
5	12,82%
24	100,00%
36	100,00%
12	23,53%
3,29	
1,3	



## ESTRATEGIA ANTITRÁMITES Y MECANISMOS PARA

### MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Secretaría General hace seguimiento continuo a las peticiones, quejas y reclamos que hace la comunidad, con el fin de garantizar su adecuado trámite y respuesta oportuna, de acuerdo a los requisitos legales.

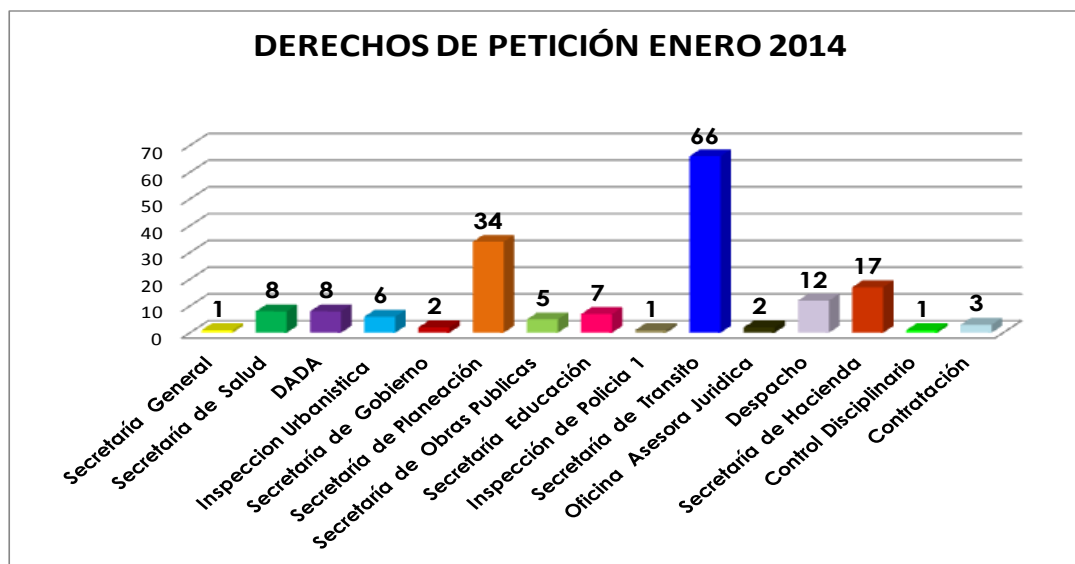
A continuación se presenta la evolución del proceso de seguimiento con el mejoramiento de los resultados.

#### 1. Derechos de Petición

- Enero 2014

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	1
Secretaría de Salud	8
DADA	8
Inspeccion Urbanística	6
Secretaría de Gobierno	2
Secretaría de Planeación	34
Secretaría de Obras Publicas	5
Secretaría Educación	7
Inspección de Policía 1	1
Secretaría de Transito	66
Oficina Asesora Juridica	2
Despacho	12
Secretaría de Hacienda	17
Control Disciplinario	1
Contratación	3
<b>Total</b>	<b>173</b>

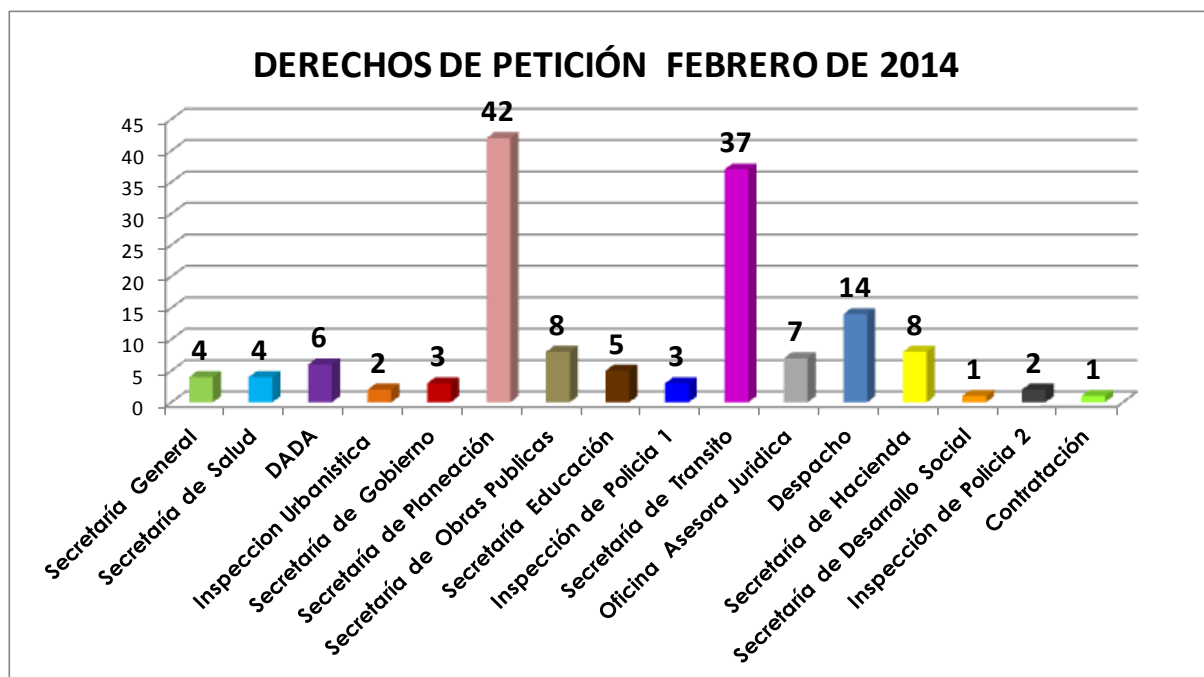
Mes Enero	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	39
Derechos de Petición Con respuesta	134
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>173</b>



• **Febrero 2014**

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	4
Secretaría de Salud	4
DADA	6
Inspeccion Urbanística	2
Secretaría de Gobierno	3
Secretaría de Planeación	42
Secretaría de Obras Publicas	8
Secretaría Educación	5
Inspección de Policía 1	3
Secretaría de Transito	37
Oficina Asesora Jurídica	7
Despacho	14
Secretaría de Hacienda	8
Secretaría de Desarrollo Social	1
Inspección de Policía 2	2
Contratación	1
<b>Total</b>	<b>147</b>

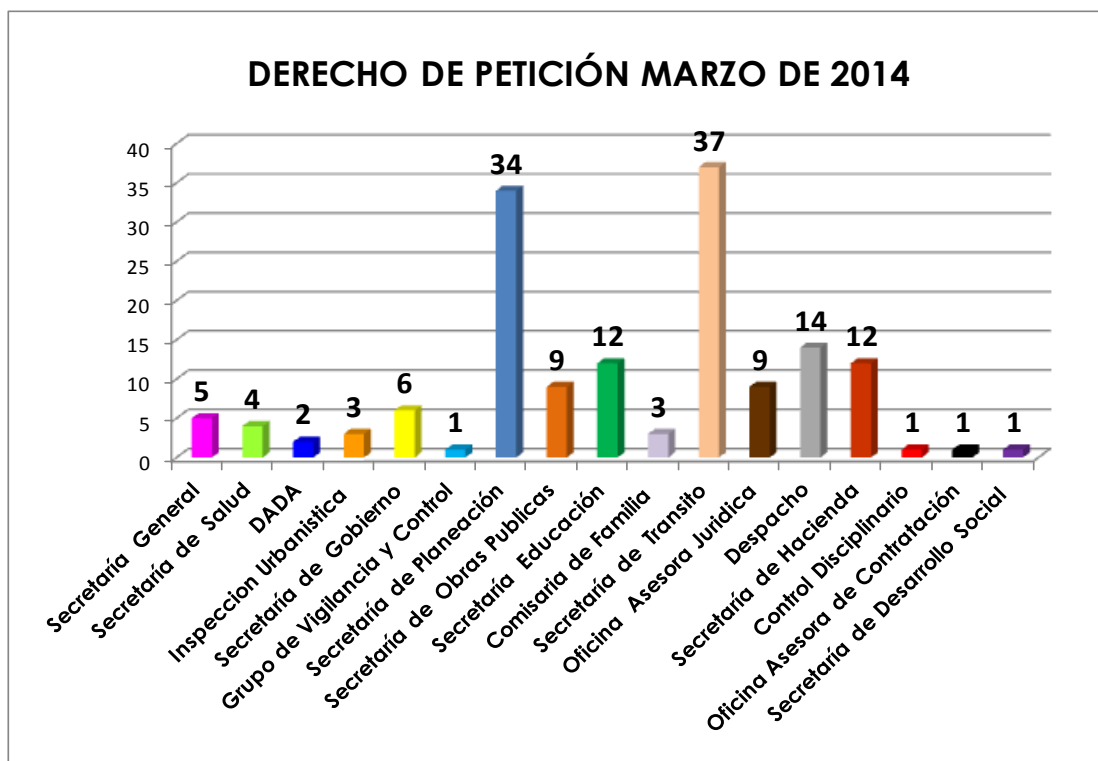
Mes Febrero	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	52
Derechos de Petición Con respuesta	95
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>147</b>



• **Marzo 2014**

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	5
Secretaría de Salud	4
DADA	2
Inspeccion Urbanística	3
Secretaría de Gobierno	6
Grupo de Vigilancia y Control	1
Secretaría de Planeación	34
Secretaría de Obras Publicas	9
Secretaría Educación	12
Comisaria de Familia	3
Secretaría de Transito	37
Oficina Asesora Juridica	9
Despacho	14
Secretaría de Hacienda	12
Control Disciplinario	1
Oficina Asesora de Contratación	1
Secretaría de Desarrollo Social	1
<b>Total</b>	<b>154</b>

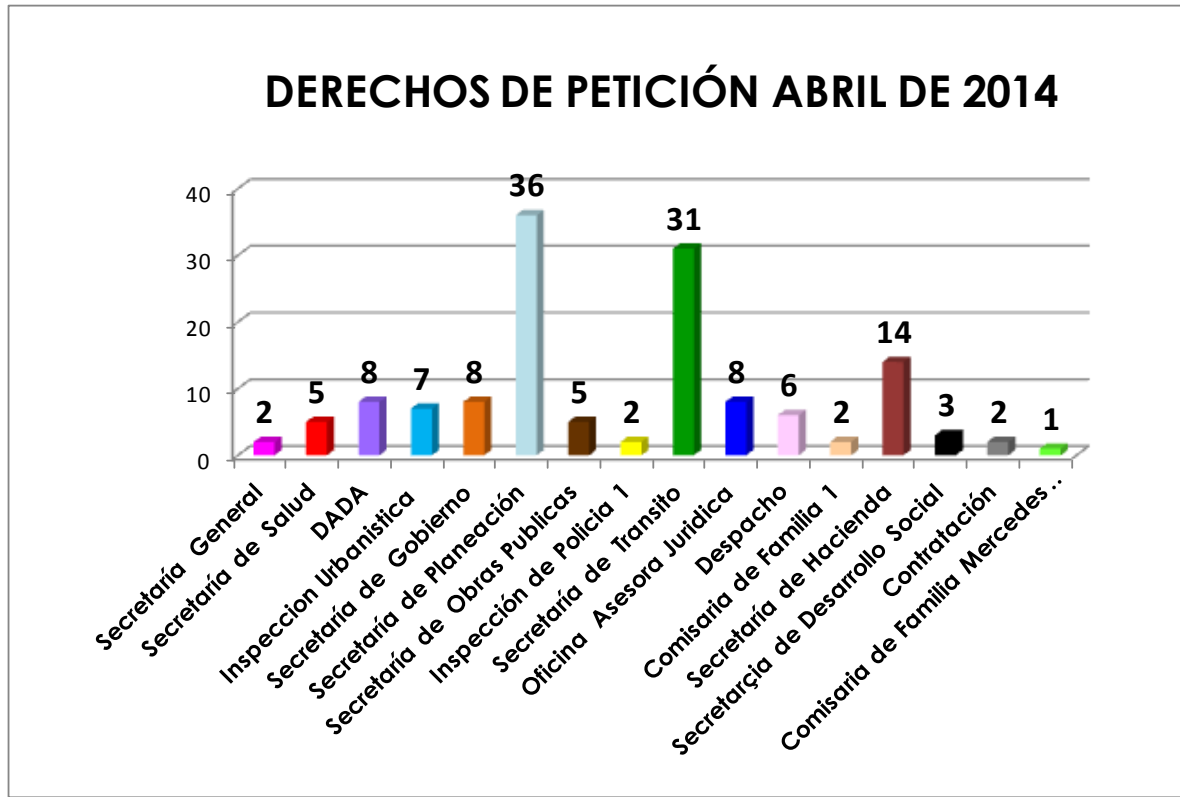
Mes Marzo	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	35
Derechos de Petición Con respuesta	119
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>154</b>



• **Abril 2014**

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	2
Secretaría de Salud	5
DADA	8
Inspección Urbanística	7
Secretaría de Gobierno	8
Secretaría de Planeación	36
Secretaría de Obras Públicas	5
Inspección de Policía 1	2
Secretaría de Transito	31
Oficina Asesora Jurídica	8
Despacho	6
Comisaría de Familia 1	2
Secretaría de Hacienda	14
Secretaría de Desarrollo Social	3
Contratación	2
Comisaría de Familia Mercedes de Calahorra	1
<b>Total</b>	<b>140</b>

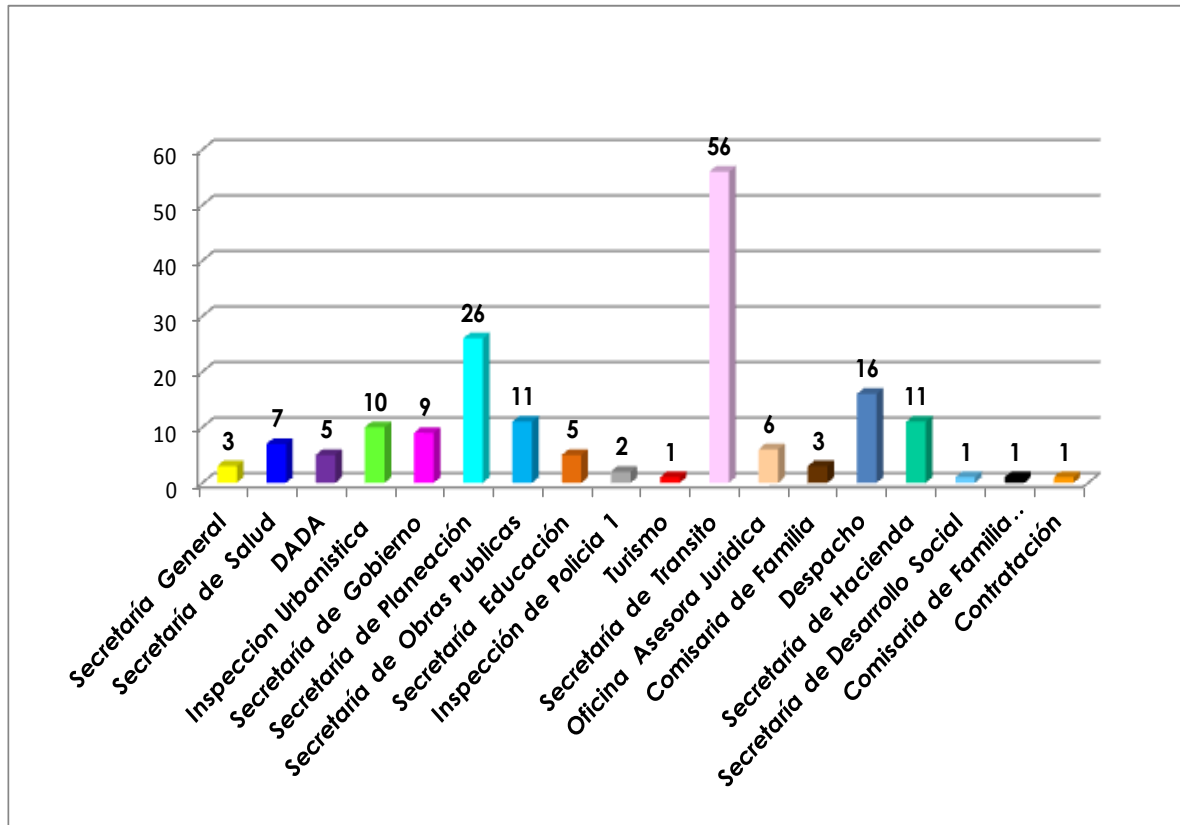
Mes Abril	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	75
Derechos de Petición Con respuesta	65
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>140</b>



• Mayo 2014

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	3
Secretaría de Salud	7
DADA	5
Inspección Urbanística	10
Secretaría de Gobierno	9
Secretaría de Planeación	26
Secretaría de Obras Públicas	11
Secretaría Educación	5
Inspección de Policía 1	2
Turismo	1
Secretaría de Tránsito	56
Oficina Asesora Jurídica	6
Comisaría de Familia	3
Despacho	16
Secretaría de Hacienda	11
Secretaría de Desarrollo Social	1
Comisaría de Familia Mercedes de Calahorra	1
Contratación	1
<b>Total</b>	<b>174</b>

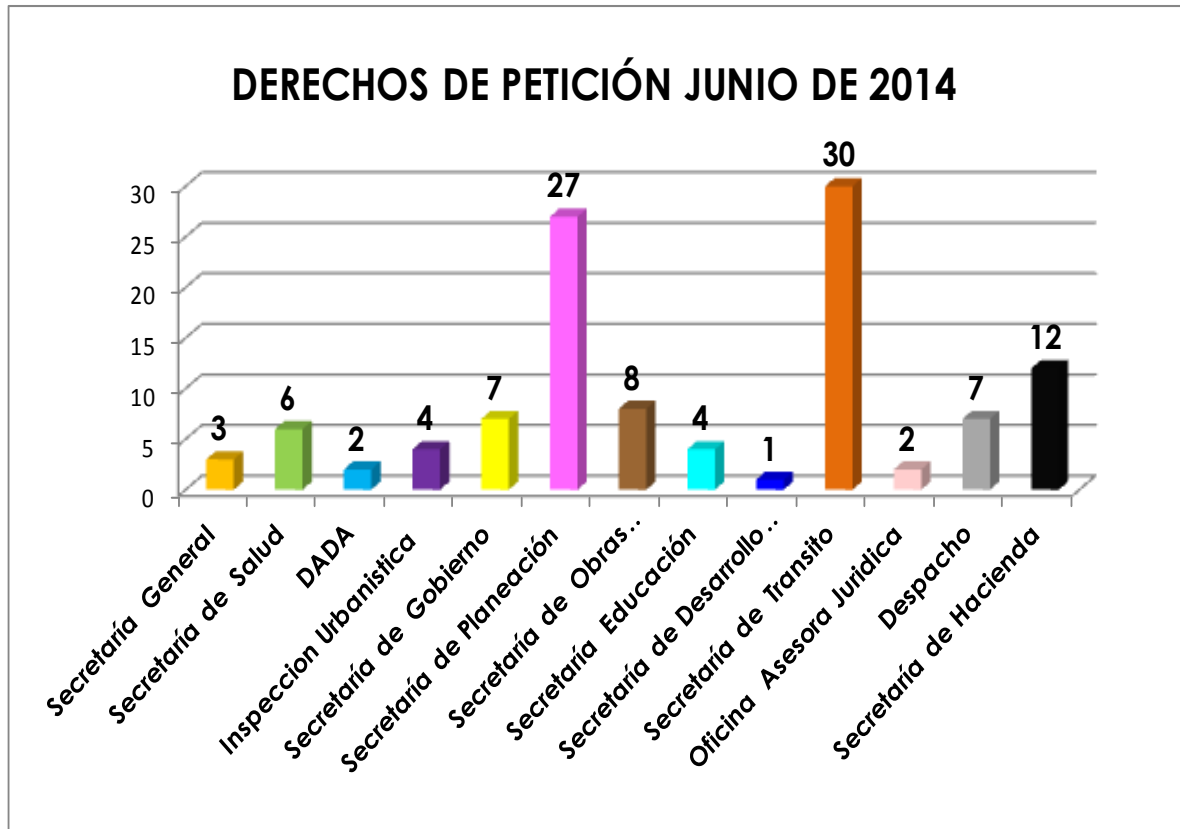
Mes Mayo	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	122
Derechos de Petición Con respuesta	52
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>174</b>



• Junio 2014

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	3
Secretaría de Salud	6
DADA	2
Inspeccion Urbanística	4
Secretaría de Gobierno	7
Secretaría de Planeación	27
Secretaría de Obras Publicas	8
Secretaría Educación	4
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Secretaría de Transito	30
Oficina Asesora Jurídica	2
Despacho	7
Secretaría de Hacienda	12
<b>Total</b>	<b>113</b>

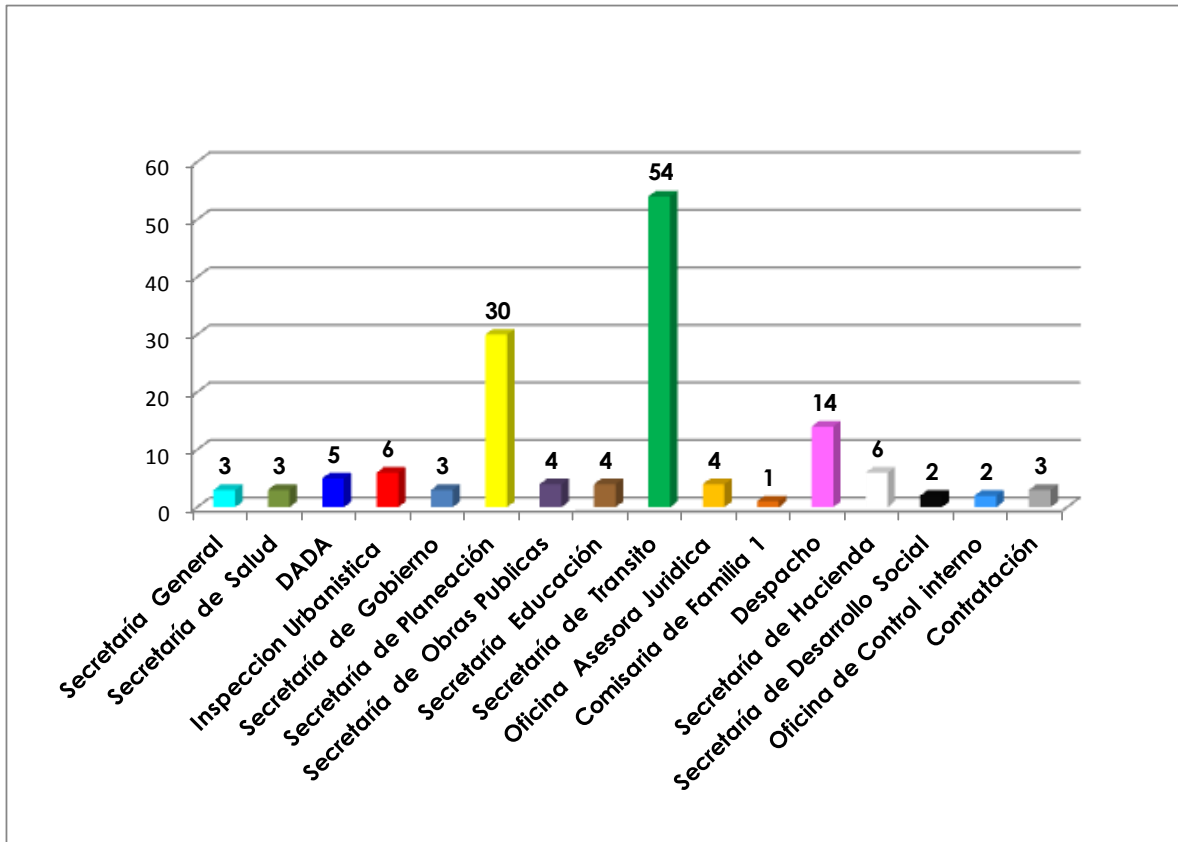
Mes Junio	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	75
Derechos de Petición Con respuesta	38
<b>Total Derechos de Petición</b>	<b>113</b>



• Julio 2014

DEPENDENCIA	Nº DE DERECHO DE PETICIÓN
Secretaría General	3
Secretaría de Salud	3
DADA	5
Inspeccion Urbanistica	6
Secretaría de Gobierno	3
Secretaría de Planeación	30
Secretaría de Obras Publicas	4
Secretaría Educación	4
Secretaría de Transito	54
Oficina Asesora Juridica	4
Comisaria de Familia 1	1
Despacho	14
Secretaría de Hacienda	6
Secretaría de Desarrollo Social	2
Oficina de Control interno	2
Contratación	3
Total	144

Mes Julio	Nº
Derechos de Petición sin respuesta	69
Derechos de Petición Con respuesta	75
Total Derechos de Petición	144



**Nota:** Algunos derechos de petición que aparecen como “Derechos de Petición sin respuesta” son parte de un acervo probatorio de un expediente, por lo tanto no se da respuesta hasta el fallo definitivo del expediente.

## 2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y/O SUGERENCIAS (PQR's)

- Enero 2014.



<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria General	1
Total	1
<b>MES DE NOVIEMBRE 2013</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	0
PQR'S NO CONTESTADAS	1
TOTAL	1

- **Febrero 2014**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria General	1
Control Disciplinario	2
Total	3
<b>MES DE NOVIEMBRE 2013</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	2
PQR'S NO CONTESTADAS	1
TOTAL	3

- **Marzo 2014**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria General	1
Secretaria de Gobierno	1
Total	2
<b>MES DE NOVIEMBRE 2013</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	1
PQR'S NO CONTESTADAS	1
TOTAL	2

- **Abril 2014**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria General	1
DADA	1
Total	2
<b>MES DE NOVIEMBRE 2013</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	0
PQR'S NO CONTESTADAS	2
TOTAL	2

- **Mayo 2014**

**No llego ninguna PQR's**

- **Junio 2014**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria General	1
Secretaria de Salud	1
Secretaria de Planeación	1
Total	3
<b>MES DE JUNIO 2014</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	2
PQR'S NO CONTESTADAS	1
TOTAL	3

- **Julio 2014**

<b>DEPENDENCIA</b>	<b>No de Quejas Recibidas</b>
Secretaria de Transito	1
Total	1
<b>MES DE NOVIEMBRE 2013</b>	<b>No de Quejas</b>
PQR'S CONTESTADAS	1
PQR'S NO CONTESTADAS	0
TOTAL	1

### **3. Gobierno en Línea 2014**

Premio a la implementación de los componentes del manual web 3.1 de la estrategia GEL, Decreto 2693 de 2014 otorgado por la Gobernación de Cundinamarca.



Finalmente, se presenta la siguiente matriz con el ánimo de facilitar la identificación de las acciones dentro de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el municipio de Chía.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO							
Entidad: MUNICIPIO DE CHÍA - CUNDINAMARCA							Año: 2014
Estrategias, Mecanismos, Medida, etc	Actividades	Publicación		Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	ago-31	dic-31		
Mapa de Riesgos de Corrupción.	1. Ver Tablas 1-5						
Estrategia Anti trámites.	1. Recolección de información de los tramites. 2. Diligenciamiento del formato de hoja de vida del tramite tipo. 3. Subir información al SUIIT, para consolidar. 4. Verificación de la información subida al SUIIT y enviada al DAFP para su aprobación. 5. Ajustes por indicación del DAFP, para cambio de normas. 6. Enviar desde el aplicativo SUIIT con comentarios al información del trámite para ser aprobado por el DAFP. 7. Aprobación del trámite por parte del DAFP, y registro de hoja de vida del trámite. 8. Publicación en el Portal del Estado Colombiano (PEC) una vez aprobada. 9. Actualización de los trámites tipo aprobados y publicados.	X	X	X	X	TECNICO OPERATIVO	Las publicaciones de los meses de Agosto y Diciembre, serán realizadas en su fecha; puesto que estos son procesos verificados por Calidad y el DAFP en el Sistema Único de Información de Trámites SUIIT.
Estrategia de rendición de cuentas Información	1. Publicación Plan de Acción 2013	X				Planificación del Desarrollo	En el caso de las actividades programadas para la rendición de cuentas vertical y horizontal, se cumple con las fechas legales establecidas o las sugeridas por las entidades Nacionales y Departamentales.
	2. Publicación Plan de Acción 2014	X				Planificación del Desarrollo	
	3. Publicación Informe Gestión 2013	X				Planificación del Desarrollo	
	4. Publicación Plan Anticorrupción y avances	X	X	X	X	Secretaría de Planeación/Secretaría General/Oficina de Prensa/Oficina de Control Interno	
	5. Radicación Informe Gestión 2013 ante el Concejo Municipal, Personería Municipal y Consejo Territorial de Planeación		X			Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	6. Programas radiales		X	X	X	Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	7. Boletines Virtuales y Escritos		X	X	X	Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	8. Publicación periódico		X	X	X	Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	9. Entrega Sicep		X			Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	10. Publicación informes Rendición de Cuentas			X	X	Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
Estrategia de rendición de cuentas Diálogo	1. Socialización gestión 2013 ante Concejo Municipal		X			Secretarios y/o Directores de Despacho	
	2. Mesas de trabajo con el Consejo Territorial de Planeación	X	X	X		Secretarios y/o Directores de Despacho	
	3. Encuentros comunitarios en tema avance del Plan de Desarrollo		X	X	X	Secretarios y/o Directores de Despacho/ Oficina de Prensa	
	4. Encuentros comunitarios en Plan de Ordenamiento Territorial		X	X		Planificación del Desarrollo/ Oficina de Prensa	
	6. Jornada de Socialización a la ciudadanía		X		X	Secretarios y/o Directores de Despacho/ Oficina de Prensa/ Planificación del Desarrollo	

Tabla 1. Cronograma estrategias Antitrámites y de Rendición de Cuentas 2014. Fuente. Secretaría General-Secretaría de Planeación

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO								
Entidad: MUNICIPIO DE CHÍA - CUNDINAMARCA						Año: 2014		
Estrategias, Mecanismos, Medida, etc	Actividades	Publicación		Actividades Realizadas		Responsable	Anotaciones	
		Enero 31	Abril 30	ago-31	dic-31			
Mecanismo para Mejoramiento a la Atención al Ciudadano.	1. Identificar los criterios de calificación y normativos de las fases de Gobierno en Línea.		X		X	COMITÉ DE GOBIERNO EN LINEA (GELT)	El plan de acción va encaminado al servicio y atención incluyente, para brindar al ciudadano un servicio de calidad, garantizando el acceso a los trámites y servicios de la Administración Pública en condiciones de igualdad.	
	2. Planificación del Sitio Web Cumplimiento de estándares y protocolos de las fases de Gobierno en Línea.	X						
	3. Diseño y estructura del Sitio.	X	X	X	X			
	4. Desarrollo de aplicativos.	X						
	5. Configuración de alojamiento (Hosting).	X	X	X	X			
	6. Implementación Sitio.		X					
	7. Alimentación de contenidos de información.	X	X	X	X			
	8. Verificación sitio	X	X	X	X			
	9. Ajustes sitio Web.	X	X	X	X			
	10. Salida a la Web.	X	X	X	X			
	11. Prueba sitio Web.	X	X	X	X			
	12. Depuración del sitio		X		X			
	13. Ajuste sitio Web.	X	X	X	X			
	14. Actualización sitio web con los contenidos que las dependencias necesitan.	X	X	X	X			
	15. Mantenimiento sitio Web.	X	X	X	X			
	16. Almacenamiento histórico en la base de datos del sitio.	X	X	X	X			
	17. Backup y seguridad.	X	X	X	X			
	18. Elementos Transversales (Plan Maestro Tecnológico).		X					
	19. Información en Línea.			X				
	20. Interacción en Línea.				X			
	21. Transacción en Línea.				X			
	22. Transformación.		X		X			
	23. Democracia en Línea.		X		X			
	24. Ingreso de PQR's a los medios del sistema de atención de la Administración Municipal.	X	X	X	X			DIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y CONTROL INTERNO
	25. Revisa software Corrycom a diario para documentar el ingreso de PQR's.	X	X	X	X			
	26. Reportar a la oficina de Control Interno las PQR'S que están próximas a vencer o vencidas sin respuesta.	X	X	X	X			
	27. La Oficina de Control Interno realiza las actividades pertinentes para trámite de respuesta a las PQR's.	X	X	X	X			
	28. Tabulación y estadística mensual de las PQR's que ingresaron al software de correspondencia por dependencia con respuesta y sin respuesta al usuario.	X	X	X	X			
	29. Realizar informe mensual del comportamiento de las PQR's que ingresaron al Software de correspondencia en el mes.	X	X	X	X			
	30. Tabulación Trimestral de las PQR's que ingresaron al software de correspondencia.	X	X	X	X			
	31. Realizar informe trimestral que ingresaron al software de correspondencia cotejando mes a mes el comportamiento del trimestre.	X	X	X	X			
	32. Reunión trimestral entre la Dirección de Servicios Administrativo y la Oficina de Control Interno para el seguimiento de los procesos de las PQR's.	X	X	X	X			
	33. Reporte del análisis de las tabulaciones e informe semestral dirigido al Alcalde, Secretarios y Directores y Jefes de Oficina.		X		X			
Consolidación del Documento.	Cargo: <u>Secretario de Planeación</u> Nombre: <u>Santiago Echandía Gutiérrez</u> Firma: _____							
Seguimiento De La Estrategia.	Jefe De Control Interno (E) Nombre: <u>Clemencia López</u> Firma: _____							

Tabla 2.Cronograma mecanismos para el mejoramiento a la atención del ciudadano 2014. Fuente: Secretaría General

