

INFORME DE CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA VIGENCIA 2021.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
Bogotá, Mayo 2022

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción.....	3
2	Conceptos y criterios para la realización de la evaluación.....	3
2.1	Objetivo general.....	3
2.2	Objetivos específicos.....	3
2.3	Alcance de la evaluación.....	3
2.4	Criterios de la evaluación.....	3
3	Generalidades de la audiencia pública de rendición de cuentas.....	4
3.1	Alcance de la actividad de rendición de cuentas:.....	4
3.2	Fecha y lugar de realización:.....	4
4	Gestión previa.....	5
4.1	Preparación de la audiencia pública.....	5
4.2	Convocatoria y divulgación.....	5
4.3	Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés.....	7
4.4	Informe preparado para la audiencia pública.....	12
5	Desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas.....	13
5.1	Foro virtual:.....	13
5.2	Evento presencial.....	13
5.3	Transmisión de la audiencia pública de rendición de cuentas vigencia 2017.....	14
6	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.....	15
6.1	Aplicación encuesta de evaluación audiencia pública.....	15
6.2	Evaluación de factores del proceso.....	16
7	Aspectos de mejora derivados de la evaluación.....	17
8	Conclusiones.....	18

**INFORME DE CONCLUSIONES Y EVALUACIÓN
AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA
VIGENCIA 2020**

1 INTRODUCCIÓN

La Audiencia Pública es un mecanismo de rendición de cuentas y una expresión de control social, convocada y organizada por la administración para informar, explicar y dar a conocer la gestión realizada y los resultados alcanzados a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, en cumplimiento a la estrategia anual de rendición de cuentas fijada por el Club Militar en el Plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

La presente evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía comprende la verificación del cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas, así mismo evalúa las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, facilitando la información y comunicación con la ciudadanía.

2 CONCEPTOS Y CRITERIOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA EVALUACIÓN

2.1 *Objetivo General.*

Evaluar la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2021, establecida por el Club Militar

2.2 *Objetivos Específicos.*

- Efectuar la evaluación del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.
- Identificar los criterios del proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía que no se cumplieron o que presentaron deficiencias de acuerdo a las pautas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2.3 *Alcance de la evaluación.*

La evaluación se adelanta con base en la actividad de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía adelantada por el Club Militar el 10 de Mayo de 2022.

2.4 *Criterios de la evaluación .*

El presente seguimiento y evaluación se realizó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Cartilla “Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Administración Pública Nacional” (Agosto de 2009), emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

- “Manual Único de Rendición de Cuentas” (Julio de 2014), el cual es la recopilación de varios de los documentos que sobre la materia se han elaborado desde distintas entidades como el DAFP y el DNP.

3 GENERALIDADES DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

3.1 Alcance de la actividad de Rendición de cuentas:

El Club Militar a través de la audiencia pública de rendición de cuentas presentó los resultados de la gestión adelantada en la vigencia 2021.

3.2 Fecha y Lugar de Realización:

El Club Militar llevó a cabo el evento de la audiencia pública de rendición de cuentas - Vigencia 2021, el día 10 de mayo de 2022. Se habilitó como espacio virtual para la transmisión en el salón Colombia de la Sede Principal, ubicada en la Carrera 50 No 15-80, de acuerdo con las invitaciones realizadas, como se presenta a continuación. Y en las Sedes de Paipa y las Mercedes.



Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia pública

4 GESTIÓN PREVIA

4.1 Preparación de la Audiencia Pública:

Con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se conformó al interior de la entidad un grupo interno de apoyo, establecido bajo la Directiva Transitoria No. 008 del 15 de marzo de 2022, por la cual se determinan las actividades de planeación, desarrollo, control y evaluación de la Audiencia pública No.20

4.2 Convocatoria y Divulgación:

Para promover la participación de actores y organizaciones sociales representativas del sector, se definieron las siguientes estrategias:

- Informar con antelación lugar, fecha y hora de realización de la audiencia.
- Divulgar pieza comunicativa en la página web.
- Divulgar en redes sociales la realización de la audiencia.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en su “*Cartilla No 4 – Audiencias Públicas en la Ruta de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía*” y para promover la participación y asistencia de la ciudadanía en general, el Club Militar desde el 10 de abril de 2022 desarrollo distintas actividades tendientes a convocar la participación en el evento y a difundir la realización del mismo, así:

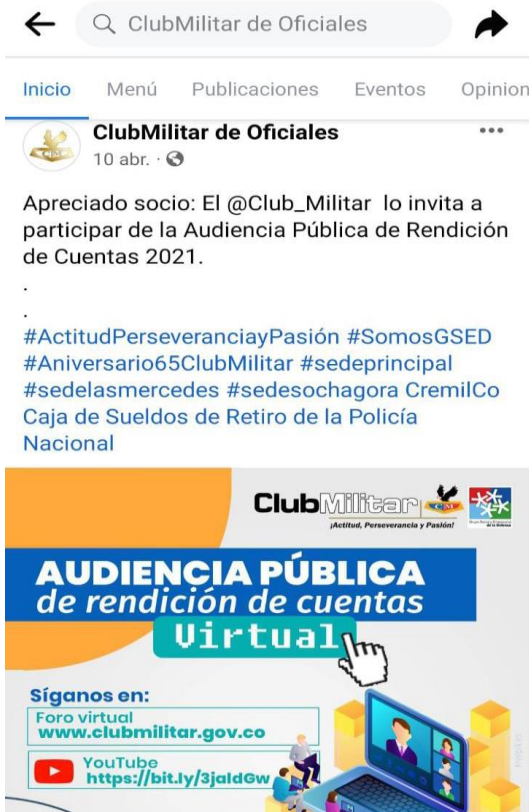
- Se publicó en el sitio Web de la entidad el aviso de convocatoria y la invitación a participar en el evento.



Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia pública Pagina web

- Se fijaron pautas publicitarias en las carteleras digitales, que se encuentran ubicadas en las tres sedes del Club.

- Se realizó la publicación de pautas publicitarias en redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram



Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia pública Facebook



Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia pública Instagram



Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia pública Twitter

- Se realizaron invitaciones directas, las cuales fueron enviadas, mediante correo electrónico a:
 - Miembros del consejo directivo
 - Ministerio de Defensa
 - Comando General
 - Ejército Nacional
 - Fuerza Aérea
 - Armada Nacional
 - Policía Nacional
 - Grupo social y empresarial de la defensa – GSED
 - Entes de Control: Contraloría General de la Republica y Procuraduría General,



El Club Militar se permite invitarlo a participar en la Audiencia Pública (Virtual) de Rendición de Cuentas N° 20, vigencia 2021, que se realizará el próximo martes 10 de mayo.

Hora: 10:00 a.m.

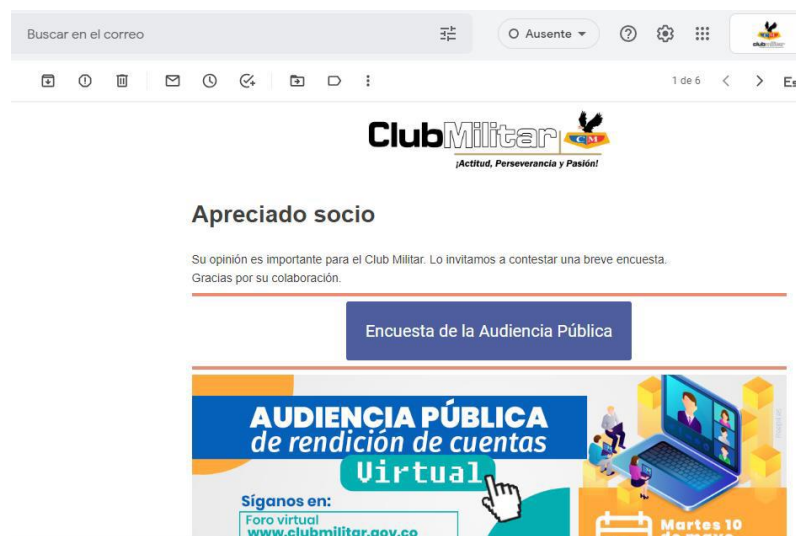
Transmisión en directo a través de:
www.clubmilitar.gov.co

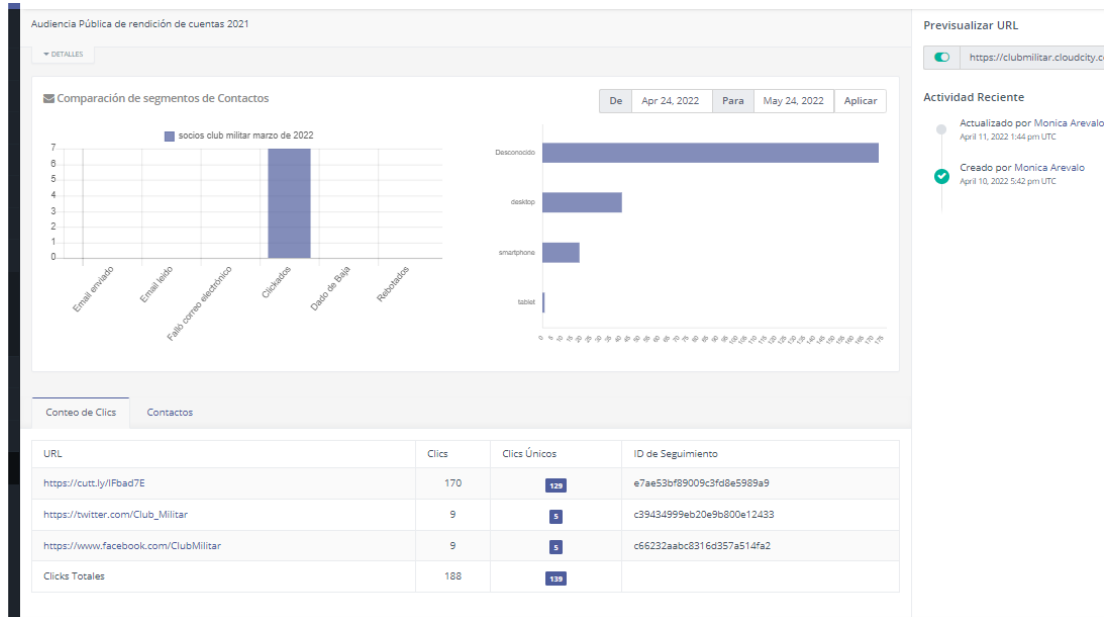
YouTube
<https://bit.ly/3jaldGw>

"Su participación es importante para el Club"
¡Actitud, Perseverancia y Pasión!

Fuente: Pieza publicitaria – invitación audiencia publica Correo Institucional Club Militar

- Se envió invitación a la audiencia pública mediante correos electrónicos masivos a los socios del Club Militar.





uscar en el correo

[TEST] Audiencia Pública de rendición de cuentas 2021

Club Militar <correomasivo@clubmilitar.gov.co> para mí



Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 20, 10 de mayo de 2022 Club Militar

Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 20, 10 de mayo de 2022 Club Militar

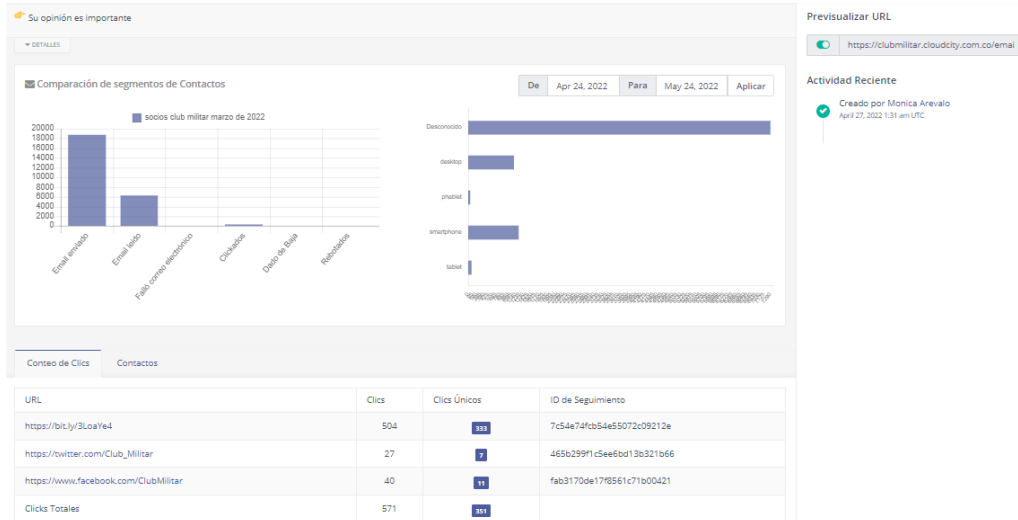
Apreciado Socio: Para el Club Militar, su Club, su opinión es muy importante. Por lo mismo lo invitamos a completar la siguiente encuesta que nos ayudará a realizar una Audiencia de Rendición de Cuentas que responda a las inquietudes y requerimientos de los señores socios. Agradecemos su tiempo y reconocemos su colaboración.

*Nombre completo

*Correo electrónico

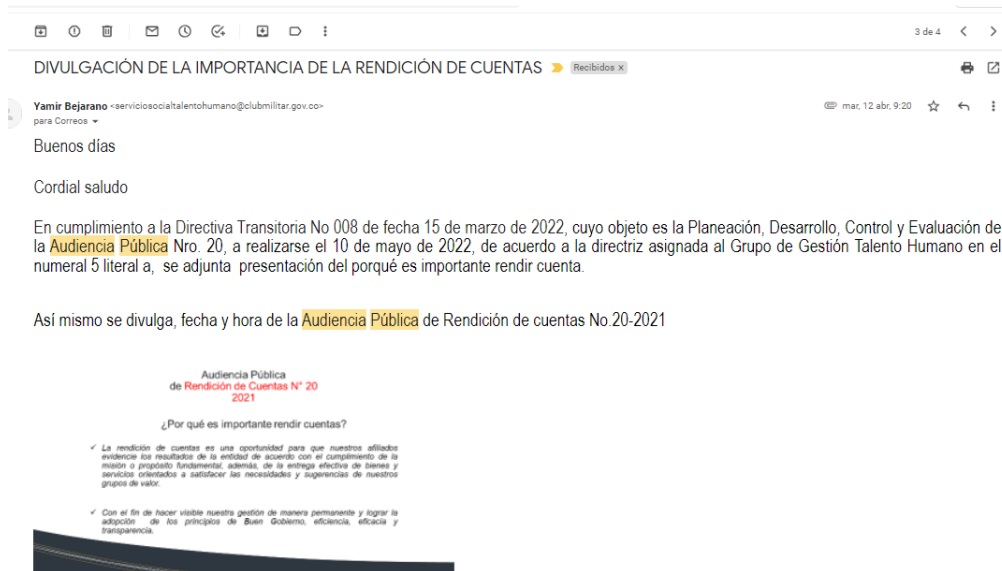
*Teléfono o celular

Actúa en forma personal?



Fuente: Evidencias audiencia pública - Área de comunicaciones

- Se realizaron campañas internas como folletos para los funcionarios del Club Militar.





RECORDATORIO AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS NO.20-2021

Recibidos x

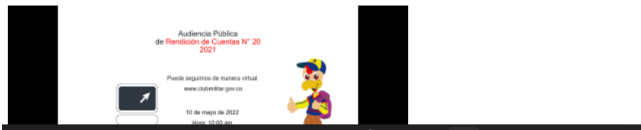
Yamir Bejarano
para Correos, Mayid

lun, 9 may, 13:19

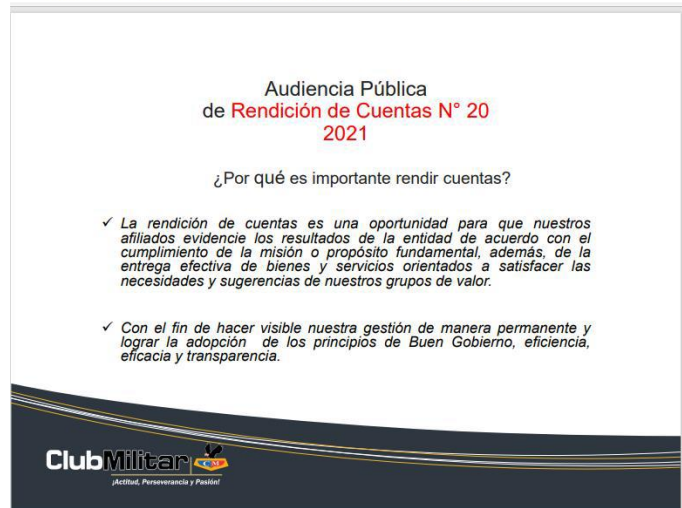
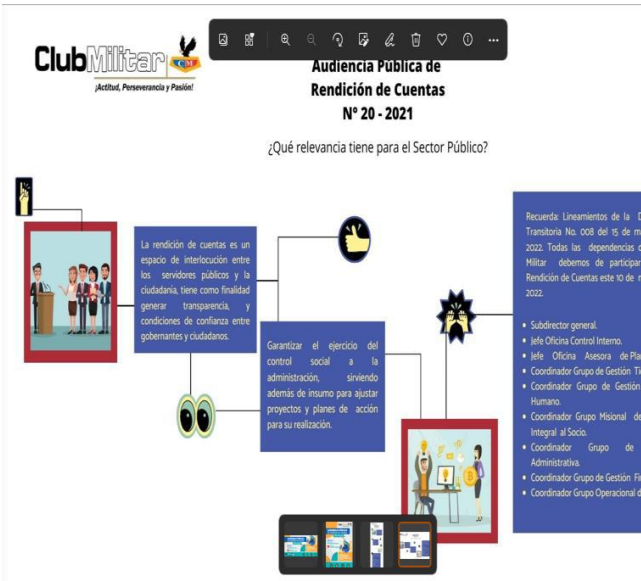
Buenos tardes

Cordial saludo

En cumplimiento a la Directiva Transitoria No 008 de fecha 15 de marzo de 2022, cuyo Planeación, desarrollo, Control y evaluación de la Audiencia Pública Nro. 20 a realizarse el 10 2022, de acuerdo a la directriz asignada al Grupo de Gestión Talento en el numeral 5 literal a recordar e invitar a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas No. 20 -2021 a todo el perso



D:/Audiencia%20Pública%202022/Presentación%20pantallas%20Audiencia%20Pública.pdf





Fuente: Folleto para los funcionarios- Evidencias audiencia pública; Área de comunicaciones.

4.3 Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés

Con el ánimo de consultar a la ciudadanía sobre las temáticas en la cuales se deseaba profundizar en la audiencia pública de rendición de cuentas, el Club Militar habilitó mediante botón de encuestas las preguntas y la evaluación de la audiencia, así como el chat interactivo de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 20, 10 de mayo de 2022 Club Militar

Creado por Club Militar de Oficiales

Apreciado Socio: Para el Club Militar, su Club, su opinión es muy importante. Por lo mismo lo invitamos a completar la siguiente encuesta que nos ayudará a realizar una Audiencia de Rendición de Cuentas que responda a las inquietudes y requerimientos de los señores socios. Agradecemos su tiempo y reconocemos su colaboración.

Preguntas

*La respuesta es obligatoria

Página 1

Análisis

Preguntas

Resumen

Tabulación cruzada

Respuestas individuales

Tendencia de datos

Mapa de respuestas

Plantilla

Duplicar esta plantilla

Puedes crear tu propia encuesta utilizando las preguntas de la encuesta actual. Por favor no copies el código que se muestra en esta encuesta para agradecer al creador original.

Actúa en forma personal?

Sí

No

Actúa en representación de alguna organización?

Describe por favor la recomendación, observación, pregunta o sugerencia que deseas sea tenida en cuenta en la Audiencia Pública de Rendición de cuentas vigencia 2021, el próximo 10 de mayo de 2022:

*Primer tema

*Segundo tema

*Tercer tema

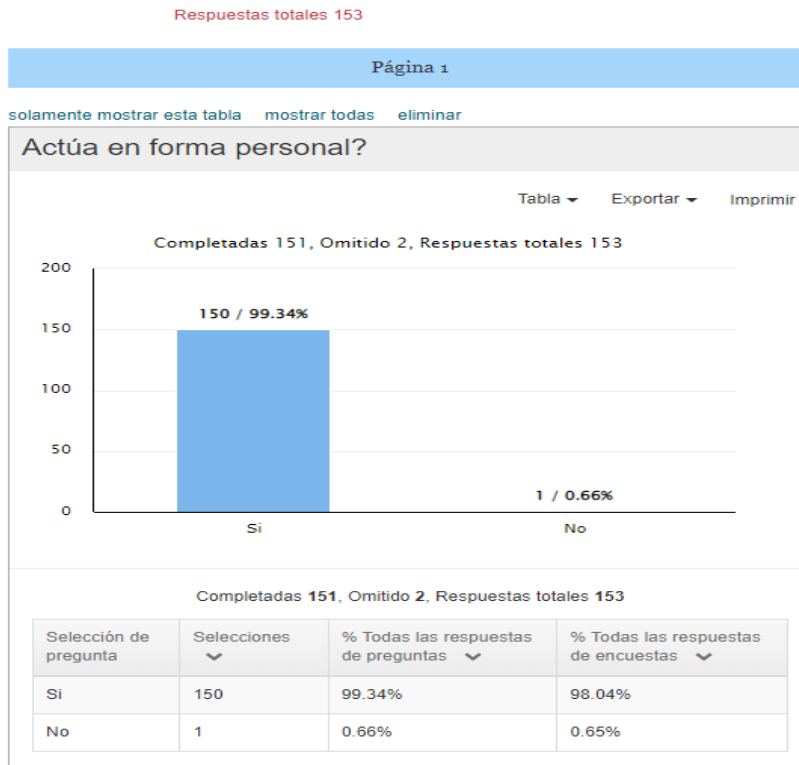
En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, sobre protección de datos personales. El Club Militar informa que los datos personales serán recolectados y almacenados en una base de datos cuyo responsable será el Club Militar y se garantiza la confidencialidad, libertad, seguridad, veracidad, transparencia, acceso y circulación restringida de los datos personales en cualquier momento.

Estoy de acuerdo con los términos y condiciones.

Sí

No

Fuente: Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 20 – Pagina web Club Militar -Allcounted <https://www.allcounted.com/share?view=summary&cid=stn5ro8ap5viv>



Fuente: : Encuesta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas N° 20 – Pagina web Club Militar -Allcounted
<https://www.allcounted.com/share?view=summary&cid=stn5ro8ap5viv>

4.4 Informe preparado para la audiencia pública

Con el fin de ilustrar a la ciudadanía acerca de la gestión realizada por el Club Militar en la vigencia 2021 se elaboró el informe de gestión del Club, el cual se encuentra publicado en el sitio Web de la entidad, en la ruta <https://www.clubmilitar.gov.co/home/informes-de-gestion/>

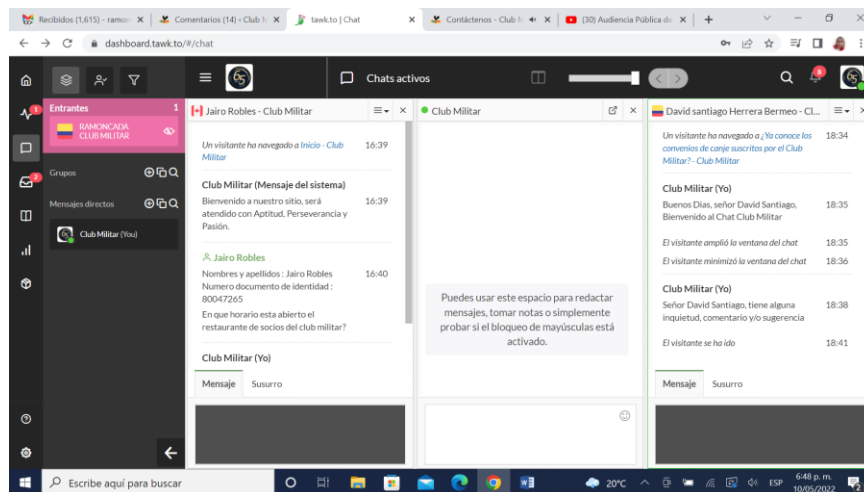


Fuente: Pagina web Club Militar- Informe de gestión 2021

5 DESARROLLO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

5.1 Foro virtual:

Se realizó la Instalación del foro virtual a partir de las 9:45 horas, a través de la página web de la entidad, mediante la URL <https://www.clubmilitar.gov.co/home/>. Por este medio se contó con la participación de 2 usuarios, los cuales no presentaron intervenciones.



Fuente: Foro virtual en página web - Grupo Gestión Tic Club Militar

La moderación al foro virtual se gestionó mediante la herramienta TAWK. (URL: www.dashboard.tawk.to/#/chat)

5.2 Evento presencial y de Manera VIRTUAL

Por encontrarse el país afectado por la pandemia del Covid-19, y en acatamiento a las normas expedidas por el gobierno nacional en materia de bioseguridad, entre otros el decreto 491 de 2020 (art. 12), los directivos del Club Militar contemplaron realizar la Audiencia de Rendición de Cuentas de manera virtual, se decidió realizar la transmisión de la Audiencia con los recursos técnicos del Club, que aunque limitados, fueron suficientes para hacerlo presencial y a través de la página Web de la entidad: www.clubmilitar.gov.co

La Audiencia se realizó en el Salón de Convenciones Colombia, de manera presencial con asistencia aproximada de 100 personas, pero, igualmente, fue transmitida en vivo y en directo, como se señaló, a través de la página Web www.clubmilitar.gov.co y retransmitida por el canal YouTube del Club.

En la audiencia pública se presentaron los resultados de la gestión obtenidos en la vigencia 2021, resaltando los temas de interés priorizados según la consulta previa efectuada. Entre los temas tratados se encuentran:

- Resultados Estratégicos
- Plan de capacitaciones

- Plan de incentivos
- Administración del Talento Humano.
- Gestión Contractual
- Cumplimiento a la Ley 594-2000
- Avance a la Política Cero Papel Directiva 04 -2012
- Ejecución Presupuestal del Gasto
- Plan gestión cartera 2021.
- Estados financieros a 31 de Diciembre.
- Indicadores financieros
- Comportamiento Cartera
- Estrategias de participación (café con el director, redes sociales)
- Atención al Ciudadano
- Gestión de las sedes
- Mantenimientos realizados
- Planes de mejoramiento

Por las limitaciones del tiempo, los directivos del Club dieron respuesta, en directo, a tres preguntas que reunían gran parte de las inquietudes formuladas por la mayoría de personas que formularon inquietudes a través de los diversos canales. El resto de las inquietudes, han sido respondidas a través de los canales por las que llegaron, por parte del Grupo Misional de Atención al Socio.

Los tres interrogantes respondidos fueron:

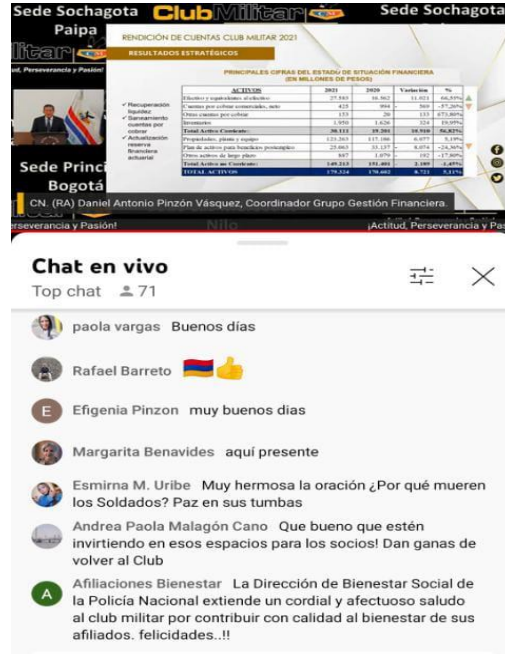
1. ¿Cuándo volveremos a tener el servicio de comida en las Zonas Azules?
2. ¿Después de la crisis del Club, hace algunos años, ¿cómo está la situación con relación a los estados financieros del Club?
3. ¿Cómo está el mantenimiento de las cabañas en la Sede de Las Mercedes?

5.3 Transmisión de la Audiencia Pública de Rendición de cuentas vigencia 2021.

La transmisión de la audiencia se efectuó a través del sistema streaming desde la página web de la entidad a partir de las 9:45 Horas, dando inicio con las palabras del señor Vicealmirante (RA) HECTOR ALFONSO MEDINA TORRES, Director General, quien dio la bienvenida a los participantes y destacó la importancia del evento.



Fuente: Pagina web



Fuente: YouTube



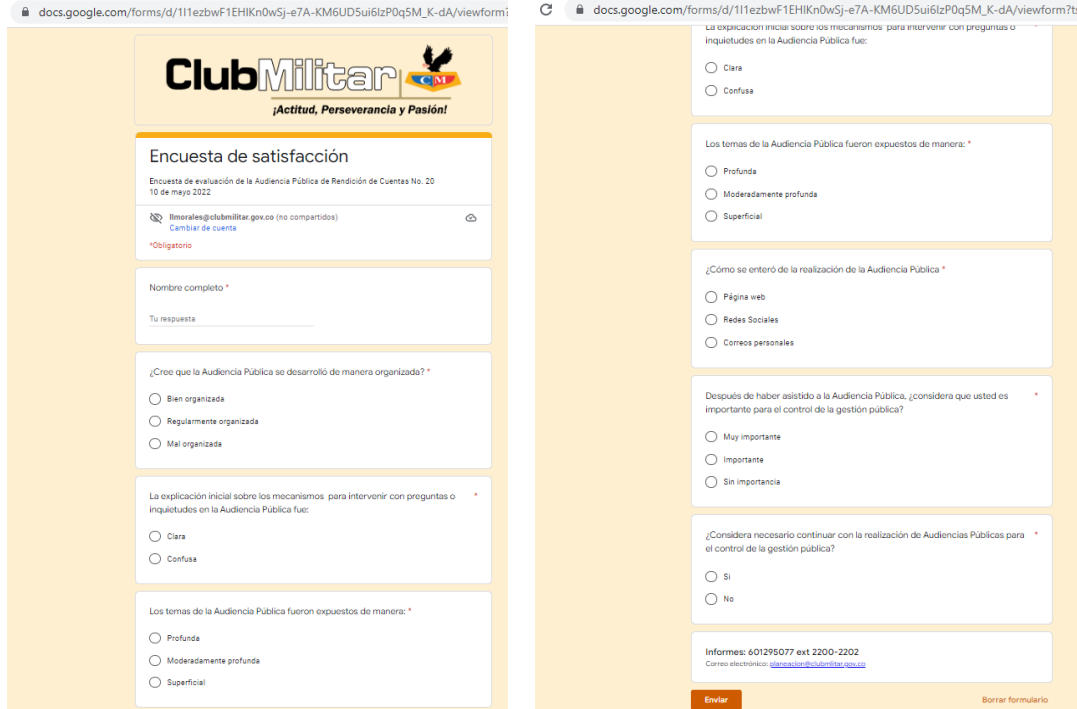
Fuente: Audiencia Pública- Transmisión en Salón Colombia

De acuerdo con el registro histórico de acceso, se observó la participación en línea de 79 personas y dos de ellas se encontraban en México y Canadá. Además, El video obtuvo 469 visualizaciones por ese mismo medio, con 44 likes.

6 EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

6.1 Aplicación encuesta de evaluación audiencia pública.

A los dos días de haber culminado la audiencia pública se realizó la publicación de la encuesta de satisfacción, se observa que la ciudadanía no participó en la evaluación de la audiencia pública, teniendo en cuenta que no se registraron respuestas a la misma.



Fuente: Formulario de Google – Club Militar

6.2 Evaluación de factores del proceso

Con fundamento en los formatos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se efectúa la evaluación de los factores teniendo en cuenta una escala de cuatro puntos de valoración donde el mínimo es cero (0) y el máximo es tres (3).

- El valor cero (0) cuando hay ausencia de aportes al proceso de rendición de cuentas.
- Los valores 1, 2 y 3 identifican y numeran los niveles en los esfuerzos institucionales para cuantificar componentes de las diferentes etapas del proceso de rendición de cuentas, siendo tres (3) el máximo valor posible

Los resultados son los siguientes:

FACTOR DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN	VARIACIÓN OBSERVADA DE ACUERDO A ESCALA (DAFP)
Nivel de participación de organizaciones sociales en el proceso de rendición de cuentas	2	Fueron identificadas y convocadas organizaciones sociales representativas a participar en el proceso de rendición de cuentas. En la audiencia se contó con la participación de la Dirección de Bienestar Social de la Policía Nacional y Fondo Rotatorio de la Policía.

FACTOR DE EVALUACIÓN	CALIFICACIÓN	VARIACIÓN OBSERVADA DE ACUERDO A ESCALA (DAFP)
Gestión administrativa del proceso de rendición de cuentas	2	Como parte de la estrategia de anticorrupción del año 2021, se diseñó un plan institucional para adelantar el proceso de rendición de cuentas. De la Directiva 008 de 2022, que establecía los recursos requeridos y las acciones previstas para realizar el proceso, se desarrolló en un 80% de acuerdo con lo planeado.
Realización de la audiencia pública	2	La convocatoria a la audiencia pública se realizó por lo menos 30 días antes del evento y fueron claros sus objetivos y reglas de funcionamiento.
Espacios de interlocución con la ciudadanía, generados por la entidad	2	Durante el año 2021, la entidad realizó café con el director, participación en ferias, encuestas de participación y una audiencia pública de rendición de cuentas. En la página web y en las redes sociales hay establecidos espacios de información e interlocución con los ciudadanos.
Estrategia de comunicación para la rendición de cuentas	2	La entidad estableció una estrategia de comunicación en redes sociales de amplia cobertura (página Web, twitter, Facebook e Instagram) para facilitar la participación ciudadana.
Establecimiento de contenidos para la rendición de cuentas	2	Los contenidos de rendición de cuentas cumplen con los mínimos establecidos y con el interés ciudadano debidamente concertados. Así mismo se evidencia que se consideraron parcialmente los temas expuestos en el cuadro de clasificación de contenidos de la Rendición de cuentas a la Ciudadanía que se encuentran en la cartilla guía del DAFP. (Ver anexo 1)
Calidad de la información	2	La información suministrada genera confianza en los ciudadanos y organizaciones sociales por cuanto es suficiente y puede ser comprobada.
Puntuación Alcanzada	14	

Lo anterior permite evidenciar que la entidad en la evaluación de factores logra 14 puntos de los 21 posibles, alcanzando un 66.6% de cumplimiento.

7 ASPECTOS DE MEJORA DERIVADOS DE LA EVALUACIÓN

La oficina de Control Interno en su función de asesoría y acompañamiento, presenta a continuación algunos aspectos de mejora que podrían contribuir a fortalecer la audiencia pública, de acuerdo con las pautas establecidas en el documento “Guías de Trabajo para el Proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía en las Entidades de la Rama Ejecutiva” emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública:

- No se presentó la situación que se encontró al inicio del periodo 2021 en la entidad.
- No se manifestaron las principales dificultades que se presentaron en la ejecución y la explicación de las mismas.
- No se presentó el mejoramiento de los trámites institucionales.

- No se realizó la presentación de la información relacionada a la vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.
- No hay procedimientos ni mecanismos para acordar con la ciudadanía y sus organizaciones, los seguimientos a los compromisos.
- No se cuenta con un plan de incentivos para motivar a que los ciudadanos soliciten respuestas frente a la gestión que desarrolla en el Club Militar.
- Hay una baja participación de la ciudadanía durante etapa de ejecución de la audiencia y la etapa después de la audiencia por parte de los ciudadanos, por lo que se deben analizar diferentes estrategias orientadas a que la ciudadanía participe activamente en este proceso.
- No hubo una buena gestión metodológica para la divulgación de la evaluación del desempeño de la audiencia pública, tampoco, se publicó inmediatamente terminada la audiencia para que los ciudadanos e interesados tuvieran la oportunidad de evaluar en su momento de interés.
- Realizar un directorio con los representantes de las organizaciones sociales y grupos de interés en la pagina web de la entidad en la sección de Control Social y Rendición de Cuentas establecida por el Gobierno en línea.

8 CONCLUSIONES

- Se realizó el informe de gestión de la vigencia 2021 en la pagina web de la entidad el 31 de enero del 2022.
- Se le pregunto a la ciudadanía mediante encuesta los temas que les eran de interés donde se recibieron 153 respuestas, por medio del cual se pudo categorizar los temas y filtrar los temas parecidos y/o duplicados.
- Se realizaron reuniones de Café con el Director con diferentes organizaciones durante la vigencia y previamente a la audiencia para saber las inquietudes que tenían y las acciones de mejora que se podían realizar.
- Se realizó la Directiva Transitoria No. 008 del 15 de marzo de 2022, por la cual se determinan las actividades de planeación, desarrollo, control y evaluación de la Audiencia pública No.20.
- Se realizó la divulgación del folleto de Audiencia Pública de rendición de cuentas a los empleados del Club Militar.
- Se realizó la publicación de pautas publicitarias en la página web de la entidad y redes sociales: Facebook, Twitter e Instagram. También, se enviaron correos masivos a los socios con la invitación a participar a la audiencia y el envió mediante correo directos a diferentes entidades.
- Se evidencia una baja participación ciudadana en la ejecución, control y evaluación del proceso de rendición de cuentas.

- Se requiere un mayor esfuerzo en la planeación y logística del proceso de rendición de cuentas para que sea orientado a la interacción permanente y participación activa de los ciudadanos de todas las regiones del país.
- Los registros en la página web de la gestión de rendición de cuentas adelantada en el año 2021 se circunscriben a la audiencia pública.

No siendo otro el motivo de este informe, se presenta a los 31 días del mes de mayo de 2022.

Cordialmente,



Ingeniera **DIANA FERNANDA CHAVES ALVARADO**
Jefe Oficina de Control Interno

ANEXO 1

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE CONTENIDOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

Cartilla guía No 4. Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional – Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)

Contenidos Básicos	Subclasificación	Temas	Cumple	No cumple	Cumple parcialmente
Mínimos Institucionales Obligatorios	1. Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base) Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan. Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión. Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual. Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación. Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas. Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y metas 	X	X	
	2. Acciones para el fortalecimiento institucional	<ul style="list-style-type: none"> Plan de mejoramiento institucional Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento Evaluación de la Implementación del sistema de gestión de calidad Mejoramiento de trámites institucionales Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión institucional. Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a obligaciones asignadas. Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos. 	X X X X X X	X	
TEMAS DE INTERÉS CIUDADANO	1. Clasificación de quejas y reclamos	<ul style="list-style-type: none"> Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales Peticiones de interés general Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad. 	X X X X		
	2. Consulta de temas específicos de interés ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Derechos y servicios priorizados por grupos de interés Problemas del servicio institucional identificados por grupos de beneficiarios Principales programas o servicios solicitados 	X X X		