

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOMOS

VERSIÓN 1  
Junio-2018



## Tabla de contenido

### 1. INTRODUCCIÓN.

### 2. GENERALIDADES.

#### 2.1. OBJETIVOS.

#### 2.2. ALCANCE.

#### 2.3. MARCO JURIDICO.

### 3. COMPONENTES DEL PLAN.

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Política para la gestión integral del Riesgo.  
Análisis de los riesgos de corrupción.  
Diseño de controles.

#### 3.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.

Política de racionalización de tramites.

#### 3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

#### 3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

#### 3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

#### 3.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

### 4. ACTIVIDADES PROGRAMADAS.



## 1. INTRODUCCION

El Sistema Operativo de Movilidad Oriente Sostenible – SOMOS Rionegro SAS, elaboró su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se establecieron diversas estrategias para contribuir a la gestión transparente en la entidad.

El plan anticorrupción no sólo se aplica como cumplimiento de la normatividad (Ley 714 de 2012), sino con el fin de fomentar la transparencia y el manejo eficiente de los recursos públicos asignados en el cumplimiento de los objetivos institucionales, y en consecuencia contribuir a una movilidad más sostenible de los ciudadanos.

## 2. GENERALIDADES

### 2.1. OBJETIVOS

Fomentar la transparencia de la gestión pública, generando mecanismos de divulgación de las acciones institucionales, los posibles riesgos asociados con las mismas y con la gestión administrativa y los mecanismos de intervención en procura del mejoramiento continuo en el desempeño institucional.

Fortalecer los mecanismos existentes y las prácticas continuas que favorezcan la gestión del riesgo institucional involucrando tanto el nivel directivo como a todos los empleados de la entidad.

Brindar información clara, precisa y confiable a los usuarios con el fin de llevar a cabo de manera eficaz el control social y la veeduría ciudadana sobre las acciones desarrolladas por la entidad.

### 2.2. ALCANCE

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplica a todos los procesos y procedimientos desarrollados por la entidad dentro de su diario accionar de acuerdo con las funciones que le han sido conferidas.

### 2.3. MARCO JURÍDICO

Ley 80 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.



Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.

Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Ley 1474 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. La cual establece en su artículo 73, con respecto al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano:

*“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitramites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.*

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

En desarrollo de este primer componente, el cual se centra en los elementos de administración del riesgo institucional, la entidad estableció los parámetros de actuación a través de la elaboración de la política para la gestión integral del riesgo

Política para la gestión integral del riesgo:

En cuanto a la política para la gestión del riesgo, la entidad se compromete a:

- Adoptar metodologías para gestionar los riesgos de corrupción, estratégicos, operativos, ambientales y tecnológicos a través del análisis del contexto, entendido como el entorno institucional, y la valoración de los mismos, es decir, su identificación, análisis y evaluación, y su posterior tratamiento; todo esto manteniendo comunicación y consulta constante con las partes interesadas y permanente monitoreo y revisión para evitar su materialización.



- Establecer un mapa institucional de riesgos y definir acciones de control para evitar su materialización.
- Asegurar los recursos necesarios para ayudar a los responsables a gestionar y tratar el riesgo institucional.
- Revisar y actualizar la política de gestión integral de riesgos de acuerdo con los cambios del entorno y las nuevas metodologías.

Esta política se desarrollará a través de la gestión de riesgos asociados a:

- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de evaluación y control.

Para lograr este propósito la entidad adopta metodologías de análisis de riesgo, que permitan la identificación, valoración, control, monitoreo y comunicación, con el que garantiza la implementación oportuna de acciones y controles para dar un tratamiento oportuno y efectivo a la gestión del riesgo y así evitar su materialización.

Para la formulación y operacionalización de la política de administración del riesgo es fundamental tener una visión sistémica de la gestión de la entidad (misión, visión, objetivos estratégicos) de manera que no se perciba la administración de riesgos como una herramienta aislada del accionar administrativo sino como un componente básico del quehacer institucional. Por ende, la definición del contexto es el punto de partida de una identificación eficiente de los factores internos o externos que pueden generar riesgos de corrupción y que por lo tanto atenten contra el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El análisis del contexto se realiza a partir del conocimiento e identificación de situaciones del entorno tanto de carácter social, económico, legal y /o tecnológicos que afectan o pueden afectar al cumplimiento de los objetivos definidos en los procesos.

### **Análisis de los riesgos de corrupción:**

Esta etapa tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.



**Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente). Esta probabilidad se define así:

**Bajo:** Puede ocurrir. El evento se presentó una vez en los últimos 5 años.

**Medio:** Es posible que suceda. El evento se presentó una vez en los últimos 2 años.

**Alto:** Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente. El evento se presentó una vez al año.

**Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad

**Bajo:** Genera medianas consecuencias sobre la entidad.

**Medio:** Genera altas consecuencias sobre la entidad.

**Alto:** Genera consecuencias desastrosas para la entidad.

Tratándose de riesgos de corrupción el impacto siempre será negativo; en este orden de ideas, no aplica la descripción de riesgos insignificante o menores señalados en la Guía de Función Pública.

### **Diseño de controles.**

Los controles se definen como mecanismos, políticas, prácticas u otras acciones existentes que actúan para minimizar el riesgo negativo o potenciar oportunidades positivas en la gestión del riesgo, con el fin de garantizar el desarrollo y cumplimiento de las actividades acorde a los requisitos institucionales.

Los controles se clasifican en:

**Preventivos:** Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización mayor.

**Detectivos:** Aquellos que registran un evento después de presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.

Los controles definidos pueden estar incluidos en:

- La realización de actividades de capacitación o sensibilización a los servidores públicos sobre autocontrol y autoevaluación.
- La evaluación al sistema de control interno de la Institución.



- Las auditorías y los planes de mejoramiento.

La identificación y gestión de los riesgos asociados a este componente se encuentran detallados en el Mapa Institucional de Riesgos y en la Matriz de actividades de gestión del riesgo de corrupción.

### **3.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

#### **Política de racionalización de tramites.**

Este segundo componente pretende facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que presta la entidad, por lo que se implementarán acciones administrativas y tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes.

No cabe duda que la legitimación del estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos. En consecuencia, es responsabilidad de la empresa la formulación de una estrategia anti-trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los servicios que se prestan, dicha estrategia está fundamentada en los siguientes elementos:

- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de la entidad para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos y el mejor uso de los recursos.
- Promover en la entidad la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus otros procedimientos administrativos a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Para cumplir con el propósito de este componente, se plantearon una serie de intervenciones de racionalización de trámites y procedimientos al interior de la entidad, los cuales se describen en la Matriz de actividades de racionalización.

### **3.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Este componente tiene como fin implementar acciones de comunicación permanente entre la entidad y los diferentes grupos de interés que permitan fortalecer la confianza mutua y la legitimación de las acciones de la compañía,



mediante la generación y divulgación de información clara y precisa, así como la creación de espacios de dialogo e incentivos que promuevan la participación de todos los interesados.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente en una organización se fundamenta en los siguientes cuatro elementos:

<b>Información</b>	Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de las metas misionales, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Esta información debe ser en <b>lenguaje comprensible al ciudadano</b> lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
<b>Diálogo</b>	Se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la entidad ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con los grupos de interés.	
<b>Incentivo</b>	Se trata de acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.	
<b>Evaluación</b>	En este se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por los grupos de interés durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.	

Cumpliendo con los propósitos de este componente, se plantearon una serie de acciones enfocadas al fortalecimiento de la comunicación permanente entre la entidad y los grupos de interés, las cuales se encuentran descritas en la matriz de actividades de rendición de cuentas.





### **3.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

En busca de optimizar la calidad y efectividad de los servicios que se prestan, la organización trabaja en el fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano para responder a sus necesidades y expectativas, partiendo del reconocimiento de este como el centro de la gestión de la entidad.

Con el objeto de fortalecer los procesos que intervienen directamente con el ciudadano, así como adelantar actividades que fomenten la excelencia en el servicio, se plantearon una serie de acciones las cuales se establecieron en la matriz de actividades del componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

### **3.5. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA**

Este componente tiene como fundamento la Política Pública Integral Anticorrupción, la cual se formuló mediante el Documento CONPES 167 de 2013 “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción”, en este documento se establecen cinco estrategias para la prevención, investigación y sanción de la corrupción:

- Mejorar el acceso y la calidad de la información pública para la prevención de la corrupción.
- Mejorar las herramientas de gestión pública para prevenir la corrupción.
- Aumentar la incidencia del control social en la prevención de la corrupción.
- Promover la integridad y la cultura de la legalidad en el Estado y la sociedad.
- Reducir la impunidad en actos de corrupción.

La primera estrategia sobre la mejora del acceso y la calidad de la información fue reglamentada mediante el Decreto 1081 de 2015 donde se establecieron los lineamientos para la garantía del derecho fundamental del acceso a la información pública, dichos lineamientos se consolidaron en las siguientes líneas de acción:

**Transparencia Pasiva: Relacionado con la medición del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la recepción y respuesta a solicitudes de información pública.**

- Atención constante al ciudadano
- Atención prioritaria de solicitudes



- Procedimientos de atención al ciudadano documentados e implementados
- Formulario en línea para recepción de solicitudes de acceso a la información
- Usabilidad del formulario en línea para recepción de solicitudes de acceso a la información

**Transparencia Activa: Relacionado con la medición del cumplimiento de las obligaciones asociadas a la publicación y divulgación proactiva de la información pública.**

- Acceso en línea a información básica y sobre la estructura de la entidad
- Acceso a la información de hojas de vida de servidores/funcionarios en el SIGEP
- Acceso en línea a información sobre Procedimientos y funcionamiento de la entidad
- Divulgación de Información
- Rendición de Cuentas con Datos Abiertos
- Inventario de Activos de Información para la apertura de datos
- Publicación de Datos Abiertos en el Catálogo de Datos del Estado
- Promoción del uso de Datos Abiertos
- Acceso en línea a información sobre Contratación Pública
- Publicación en la Web de los Instrumentos de Gestión de la Información

**Monitoreo del Acceso a la Información: Relacionado con la medición del cumplimiento en la implementación de mecanismos para el seguimiento a la gestión de la información pública, que permitan la generación de reportes y avances de la ley.**

- Frecuencia de Informes de Peticiones, quejas y reclamos
- Sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones
- Respuesta oportuna a peticiones

**Manejo de información clasificada y reservada: Relacionado con la medición de la implementación de instrumentos para la gestión de información clasificación y reservada.**

- Política de tratamiento
- Elementos de la política de tratamiento de datos personales
- Divulgación de tratamiento de datos personales
- Definición de Inventario de Activos de Información para la elaboración del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información
- Inclusión de los temas de Transparencia en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información



- Inclusión de los temas de Gestión Documental en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información

**Institucionalización de la Política de Transparencia y Acceso a la Información: Relacionado con la medición de la obligación de implementar lineamientos y estándares de transparencia y acceso a información en los procesos de planeación.**

- Inclusión de los temas de transparencia en el Comité de Desarrollo Administrativo
- Inclusión de los temas de acceso a la información en el Comité de Desarrollo Administrativo
- Política de Transparencia en la planeación sectorial
- Política de Transparencia en la planeación institucional
- Política de Transparencia en la planeación anual
- Capacitación a funcionarios sobre atención al ciudadano
- Descripción de los canales de atención, funcionalidades, horarios y características
- Procedimiento para la actualización de la información por los diferentes canales, que incluya actividades, periodicidad, responsables, y gestión de excepciones
- Dependencias o instancias responsables de la gestión de los diferentes canales
- Estándares y lineamientos de atención a través de los diferentes canales
- Políticas de actualización de la Información en el sitio web

**Gestión documental para el acceso a la información: Relacionado con la medición de las obligaciones de implementación de lineamientos e instrumentos de gestión documental.**

- Diagnóstico integral de archivo y gestión documental
- Política de gestión documental en la entidad
- Implementación de Cuadros de Gestión Documental
- Implementación de tablas de retención documental - TRD
- Implementación de programa de gestión documental-PGD
- Componentes del Programa de Gestión Documental – PGD

**Criterio diferencial de accesibilidad: Relacionado con la obligación de generar mecanismos para la divulgación de información pública a diferentes grupos étnicos, población vulnerable y/o en situación de discapacidad.**

- Caracterización de usuarios



- Identificación de ciudadanos que hablan lenguas o idiomas diferentes al castellano
- Accesibilidad a espacios físicos
- Atención especial a población vulnerable
- Accesibilidad a la información en la Web
- Información en lenguaje de comunidades étnicas

Con el fin de avanzar en la consolidación de este componente, la entidad viene desarrollando una serie de acciones las cuales se encuentran caracterizadas en la Matriz de actividades del componente de transparencia y acceso a la información.

### **3.6. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.**

Para este componente la entidad ha iniciado la construcción de su código de ética con el propósito de establecer con claridad y precisión el deber ser de la organización. El código de ética deberá responder a los problemas que todo colaborador se enfrenta en la vida organizacional, orientando sus actuaciones en los principios de transparencia, eficiencia y eficacia. Entre las acciones propuestas en este componente, tenemos:

- Elaboración del código de ética, así como su socialización mediante los procesos de inducción y reinducción al personal de la entidad.
- Implementación de campañas encaminadas a fomentar el servicio al cliente y la apropiación de los valores institucionales.
- Capacitación del personal en prácticas que contrarresten actos de corrupción.

## **4. ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

A continuación, se detallan las actividades correspondientes a cada uno de los componentes que conforma el Plan anticorrupción de la entidad.



## 4.1. Matriz de actividades del componente de gestión del riesgo de corrupción

ACTIVIDADES DE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Elaborar la política de administración del riesgo	Documento de Política de administración del riesgo. Documento de Procedimiento de gestión de riesgos institucionales.	Control interno.	10/08/2018
	1.2	Divulgar la política de administración del riesgo	Comunicación presencial a los diferentes grupos internos de trabajo.	Control interno.	31/08/2018
Subcomponente 2 Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz de riesgos de corrupción de los procesos. Mapa de Riesgos de corrupción consolidado.	Coordinadores de proceso. Control interno.	10/08/2018
	2.2	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado para cada una de la vigencias (si aplica).	Coordinadores de proceso. Control interno.	Vigencias posteriores
Subcomponente 3 Implementación	3.1	Realizar consulta interna sobre el conocimiento de la Política para la Gestión Integral del Riesgo y sobre los riesgos de corrupción identificados	Informe de resultados de la encuesta interna realizada a todo el personal sobre el conocimiento de los riesgos de corrupción	Coordinadores de proceso	7/09/2018
	3.2	Implementar las acciones de control definidas en el mapa de riesgo de corrupción	Plan de acciones de control para cada uno de los riesgos tipificados en la matriz.	Coordinadores de proceso.	27/07/2018
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear los riesgos de corrupción identificados en los procesos para determinar si hay lugar a cambios	Matriz de riesgos de los procesos actualizada anualmente.	Coordinadores de proceso.	31/12/2018
	4.2	Realizar seguimiento a las acciones de control y planes de mejoramiento concernientes a la gestión de los riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento a riesgos.	Control interno.	31/12/2018
Subcomponente 5 Mejoramiento continuo	5.1	Implementar los planes de mejoramiento generados de las diferentes acciones administrativas.	matriz de planes de mejoramiento.	Coordinadores de proceso.	31/12/2018

## 4.2. Matriz de actividades del componente de racionalización.

Componente 2: Estrategia Anti tramites						
Nombre del tramite o Procedimiento	Situación actual	Mejora a implementar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Fecha de realización		Responsable
				Inicio	Final	
Servicio de préstamo de bicicletas	En las estaciones del sistema de bicicletas publicas se realizan prestamos manuales.	Sistematización de las estaciones	Confiabilidad de los registros, satisfacción al usuario.	1/01/2018	1/01/2018	Coordinación programa Bicirio
Servicio de educación en seguridad vial	La educación en seguridad vial que presta la entidad, se realiza a través de un grupo de funcionarios denominados "gestores viales", grupo que cuenta con un numero reducido de personas, que no alcanzan a cubrir gran parte de la población con el programa pedagógico.	Replicar la estrategia de los gestores viales en los colegios del municipio, a través de la capacitación de un grupo de estudiantes que sirvan como promotores de la seguridad vial al interior de los colegios.	Con la implementación de la estrategia de gestores viales en los colegios, se pretende que con el mismo presupuesto que tiene el programa, se pueda cubrir una mayor parte de la población, esta vez la población estudiantil.	25 de julio	15 de octubre	Coordinador administrativo de gestores viales



### 4.3. Matriz de actividades del componente de rendición de cuentas.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Periodicidad	
Subcomponente 1 Brindar información de calidad a los diferentes grupos de interés y ciudadanía en general sobre la gestión que la entidad realiza.	1.1	Desarrollar campañas informativa dirigidas al ciudadano con el fin de	Campañas informativas dirigidas al ciudadano para promover....	Grupo de comunicaciones	
	1.2	Divulgación de informes que den cuenta de la gestión de la entidad.	Informe de resultados de la gestión de la entidad	Secretaría General	
			Informe de ejecución presupuestal	Subgerencia financiera	
			Informe de procesos contractuales	Secretaría General	
		Informe de gestión de PQRS	Secretaría General		
Subcomponente 2 Generar espacios de diálogo con los grupos de interés.	2.1	Implementar espacios de diálogo de carácter institucional.	Reuniones de retroalimentación entre la gerencia y los empleados operativos de la entidad.	Secretaría General	
Subcomponente 3 Promover incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	Llevar a cabo la realización y presentación de informes de gestión por dependencias y programas.	Informes de gestión por dependencias y programas	Secretaría General y Subgerencias	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar medición de satisfacción de los usuarios de los servicios recibidos por la entidad.	Informe de resultados de la medición realizada	Secretaría general	

### 4.4. Matriz de actividades del componente de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	
Subcomponente 1 Direccionamiento estratégico	1.1	Establecer comités directivos con el fin de desarrollar acciones estratégicas de mejoramiento en la prestación de los servicios de la entidad.	Implementación de acciones directivas en el mejoramiento de la prestación de los servicios.	Secretaría General	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Ejemplo: Implementación de acciones que permitan mejorar la atención		Grupo de comunicaciones	
	2.2	Ejemplo: Implementación de acciones que permitan mejorar la atención		Grupo de comunicaciones	
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar sensibilización en temas de servicio a los empleados de la entidad.	Generar cultura de servicio institucional al 20% de los empleados de la entidad	Secretaría General y Subgerencias	
	3.2	Establecer en el plan de capacitación institucional, temas referentes a atención al ciudadano.	Generar cultura de servicio institucional al 20% de los empleados de la entidad	Secretaría General y Subgerencias	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar el procedimiento de gestión de PQRS	Procedimiento de PQRS implementado	Control interno	
	4.2	Elaborar informes periódicos de quejas y reclamos, con el fin de	Informes semestrales de quejas y reclamos	Secretaría general	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar medición de satisfacción del usuario a los servicios prestados por la institución.	Informe de resultados de la medición realizada.	Secretaría general	

### 4.5. Matriz de actividades del componente de transparencia y acceso a la información.

Componente 5: Mecanismo de transparencia y acceso a la información					
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicar información mínima obligatoria sobre la estructura de la entidad (Art.9 Ley 1712 de 2014)	Información actualizada pagina web.	Secretaría General	
Subcomponente 2 Monitoreo del acceso a la información	2.1	Monitorear el numero de solicitudes de información recibidas	Reporte de la gestión de PQRS	Secretaría General	
	2.2	Controlar el tiempo de respuesta a cada solicitud de	Reporte de la gestión de PQRS	Secretaría General	

