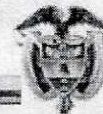




PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
LEY 1474 DE 2011
Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

Diciembre de 2014



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
LEY 1474 DE 2011
Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012
GOBERNACIÓN DE ARAUCA

JOSÉ FACUNDO CASTILLO
CISNEROS Gobernador
Departamento de Arauca

DOLKA LUZ DARY ARIAS BELTRÁN
Secretaria de Planeación

CARLOS ALIRIO REINA PEREZ
Secretaria de Gobierno y Seguridad Ciudadana

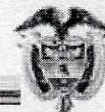
LESBY MARITZA DIAZ RIOS
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

TEMISTOCLES PEREA PEDROZA
Secretaria de Educación

ALEJANDRO SARMIENTO GUTIÉRREZ
Secretaria de Infraestructura Física

CLAUDIA TERESA RODRIGUEZ COLMENARES
Secretaria General y Desarrollo Institucional

JUANA DOMITILA MORENO RODRIGUEZ
Secretaria de Hacienda



COMITÉ ANTICORRUPCIÓN
Gobernación de Arauca

ARIEL JOSÉ MIRANDA CASTILLO
Director
Unidad de Contratación

CARLOS CIRO GOYENECHÉ
Asesor de Control Interno

REINALDO REYES RAMÍREZ
Profesional Especializado
Secretaría de Hacienda (Presupuesto)

RUBÉN DARÍO LARA BUSTAMANTE
Profesional Especializado
Secretaría de Educación

RUTH FABIOLA MURILLO PARRA
Profesional Especializada
Secretaría General y Desarrollo Institucional (Personal)

ANDREA LILIANA RANGEL PARDO
Profesional Universitaria
Secretaría de Gobierno

FRANCISCO JAVIER MENDOZA NIÑO
Profesional Universitario
Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Sostenible

LUIS ALBERTO MELO
Profesional Universitario
Secretaría de Infraestructura Física

MARTHA CECILIA LÓPEZ
Profesional Universitaria
Secretaría de Planeación



PRESENTACIÓN

La administración Departamental de Arauca, en implementación del Plan de Desarrollo "Es Hora de Resultados", la aplicación de sus retos de gobierno y mediante su trabajo en equipo, direcciona todas sus acciones para beneficio de la comunidad entregando resultados.

Mediante el presente plan y en cumplimiento de los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 2011, el gobierno departamental estableció las directrices y mecanismos básicos, claros y definidos para la realización de una administración "Transparente", de cara a la comunidad araucana y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública en Colombia.

El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015, de la Gobernación de Arauca es una herramienta orientada al logro de los compromisos estratégicos institucionales, fundamentado en la "Prevención" de o se ventoso hechos de corrupción que puedan presentarse, generando confianza y garantizando así a todos los habitantes del departamento conocer de primera mano nuestras actuaciones, así como de monitorear y evaluar nuestra gestión.

El presente Plan se ha construido teniendo como guía las orientaciones de la Corporación Transparencia por Colombia, y contiene los siguientes componentes:

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA
2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.
 - A. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
 - B. Estrategia antitrámites
 - C. Rendición de cuentas
 - D. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano

JOSE FACUNDO CASTILLO CISNEROS Gobernador
Departamento de Arauca



1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA GOBERNACIÓN DE ARAUCA

MISIÓN

El departamento de Arauca tiene como misión servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes constitucionales, planificar y promocionar el desarrollo económico, social y ambiental, dentro de su territorio y fortalecer la capacidad de gestión de sus municipios, prestando los servicios que determina la Constitución y la Ley, con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, celeridad, imparcialidad y publicidad.

VISIÓN

Mediante la Ordenanza 013 de 2011 (Artículo 7), se adoptó la VISIÓN 2032 ARAUCA: GEOESTRATÉGICA, INNOVADORA Y NUESTRA:

El Departamento de Arauca, será una región de frontera que construye la paz, que habrá "sembrado" la bonanza petrolera para mejorar la calidad de vida de sus habitantes y el ordenamiento sostenible de su territorio, a partir de la fortaleza de su institucionalidad, sobre la base de un alto sentido ético de lo público y una fuerte alianza entre los sectores público, privado y académico. Al igual se consolidará como el principal puerto agropecuario de la región nororiental, siendo al 2032 una región productiva, transformadora, incluyente con base en el desarrollo agroindustrial de las cadenas del cacao, ganadería bovina, plátano, forestal y turística; que se integrará a los mercados nacionales e internacionales, y fortalecerá el uso de las Tics para la formación de competencias laborales, en un ambiente de negocios favorable y atractivo a la inversión pública y privada.

OBJETIVOS DE GOBIERNO

El Plan de Desarrollo Departamental 2012-2015 ES HORA DE RESULTADOS, tiene por objeto avanzar en la construcción de un territorio seguro, integrado a otras regiones y naciones, incluyente, equitativo, productivo, competitivo, sostenible ambientalmente, proyectado alrededor del buen gobierno y enmarcado en un contexto de desarrollo con enfoque poblacional con especial atención en la infancia, la adolescencia y la juventud.



PRINCIPIOS DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo Departamental ES HORA DE RESULTADOS define diez principios fundamentales que orientan la acción gubernamental en el departamento de Arauca, durante el periodo 2012-2015. Estos principios rigen las decisiones de gobierno y de la acción estatal en el departamento de Arauca:

1. **Participación** se garantizará la participación de los araucanos y araucanas en todas las fases de la gestión pública del departamento de Arauca.
2. **Liderazgo** El equipo de gobierno ejercerá, RESPONSABLEMENTE, el liderazgo para dirigir y cumplir con eficacia las labores encomendadas por el presente Plan de Desarrollo por los araucanos.
3. **Integralidad** la función planificadora, la gestión y la evaluación, deberán ser integral.
4. **Flexibilidad** El Plan de Desarrollo tendrá flexibilidad para adaptarse a los requerimientos de las políticas y estrategias que exijan otros niveles del gobierno regional y nacional.
5. **Coordinación** Todas las acciones de la Planeación y Gestión, se basarán en la articulación y concurrencia de los agentes involucrados.
6. **Corresponsabilidad** Existirá corresponsabilidad con actores y acciones para la garantía de los derechos de la población araucana.
7. **Visión de largo plazo** Para orientar el accionar de lo público, lo privado y lo académico en la materialización de la Visión Colectiva de desarrollo: Visión Arauca 2032: Geoestratégica, Innovadora y Nuestra, de modo que se logre trascender en el tiempo.
8. **Sostenibilidad** Se garantizará la sostenibilidad como principio esencial en la definición y ejecución de políticas públicas. Se tendrá siempre presente para la elaboración y ejecución de los proyectos. Ningún proyecto que se formule, podrá carecer de las garantías de sostenibilidad que procure su viabilidad técnica.
9. **Asociatividad** Las acciones resultantes de este Plan, propenderán por trabajar, en la medida de su viabilidad, a través de procesos asociativos.
10. **Territorialización** Las políticas y acciones se orientarán con criterios territoriales que permitan diferenciarlas de acuerdo con las condiciones, necesidades, potencialidades, ventajas, propias de cada subregión, municipio o territorio. Todo proyecto será especializado para efectos de seguimiento y evaluación.



POLÍTICA DE CALIDAD

La Gobernación de Arauca, es una entidad comprometida con el bienestar social y el mejoramiento de la calidad debida de los araucanos, por lo cual desarrolla un gobierno responsable, transparente y equitativo en la programación de las políticas públicas, en el manejo y planificación de los recursos y en la prestación de los servicios de manera ágil y eficiente, cumpliendo con lo establecido en la Constitución y las Leyes, mediante el diálogo, la concertación, la participación y el compromiso social con los diferentes sectores de la comunidad. Para esto cuenta con personal competente, la selección objetiva de proveedores y el control y mejoramiento continuo de sus procesos, que satisfacen las necesidades de sus usuarios.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Promover el Bienestar social y el mejoramiento de la calidad debida de los araucanos, prestando un servicio eficaz y ágil, logrando la satisfacción de la comunidad.
- Diseñar e Implementar Instrumentos de planificación y políticas públicas debidamente concertadas.
- Mejorar el índice de desempeño fiscal del departamento.
- Promover la capacitación y asistencia técnica a la ciudadanía que le permita la participación en los diferentes sectores.
- Realizar convenios con entidades para capacitar sobre la participación comunitaria en las instancias de planeación, control y gestión social.
- Mejorar el nivel de desempeño de los funcionarios públicos.
- Garantizar la elección objetiva de proveedores de acuerdo a la ley.
- Cumplir con las metas propuestas para los procesos.

VALORES

Como fundamento esencial de la acción gubernamental y para la prosperidad colectiva:

- **RESPECTO:** El gobierno se caracterizará por el respeto a las personas, las instituciones y la Ley. El respeto por la dignidad de la familia como fundamentos de la sociedad.
- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** El equipo de gobierno y, en general, los funcionarios del departamento de Arauca expresarán su vocación de servicio en defensa del bienestar común.
- **TRANSPARENCIA:** Esta propuesta de planeación tiene como fin esencial propiciar la confianza, seguridad y franqueza entre el gobernante y los gobernados. Aplicar la ética pública como requisito para un buen gobierno.
- **EQUIDAD** Las decisiones y acciones propenderán por garantizar la igualdad de oportunidades para todos los araucanos.



- **LIBERTAD** Desde la gestión pública departamental, se garantizará a todos los araucanos la libertad de expresión, de asociación por ideales compartidos, de elegir y ser elegido. Se considera que son condición esencial para el desarrollo del ser humano y la prosperidad económica y empresarial del Departamento.
- **TOLERANCIA** Esta propuesta de gobierno tiene como bandera para la convivencia y la reconciliación, LA TOLERANCIA, que no es otra cosa, que el respeto por la persona humana que piensa y actúa en forma diferente. Este valor deberá determinarse como una premisa desde el mismo proceso educativo en la formación de nuestros niños, niñas, adolescentes y jóvenes, con el objeto de conformar una ciudadanía activa, que permita un mayor desarrollo sociocultural.
- **SOLIDARIDAD** Nuestra invitación es para que las araucanas y los araucanos, seamos solidarios en lo económico, en lo educativo, en lo cultural y en general en todas las circunstancias favorables y desfavorables de nuestra sociedad. Seremos solidarios con los grupos sociales que luchan por el mejoramiento de sus condiciones de vida y por la democratización y eficacia de las instituciones y la vida del Departamento.
- **HONESTIDAD** La Administración Departamental se destacará por actuar siempre con la verdad y la auténtica justicia.



2. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 -GOBERNACIÓN DE ARAUCA

OBJETIVO

Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución de acciones encaminadas hacia la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, generando una responsabilidad real no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1. Definiciones

Riesgo de Corrupción: La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad Y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio en particular.

Probabilidad: Oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basada en datos o hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza); Su probabilidad de ocurrencia se puede clasificar:

*Casi seguro: El evento ocurre en la mayoría de los casos.

*Posible: El evento puede ocurrir en algún momento.

2. Marco Legal

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012; "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos en prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública"



3. Identificación de Los Riesgos de Corrupción Asociados a Procesos y Objetivos

- ***Direccionamiento Estratégico:***

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.
- Soborno (Cohecho).
- Tráfico de influencias.

- ***Financieros:***

- Inclusión de gastos no autorizados.

- ***Contratación:***

- Generación de información sectorial dispersa.
- Inadecuada aplicación de políticas nacionales.
- Estudios previos y /o de factibilidad con débil soporte técnico, realizados por personal con perfil no idóneo.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- El recurso humano asociado a los diferentes procesos contractuales supera el 100% de su capacidad laboral.
- Designar supervisores con perfiles no idóneos.
- Concentración de labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Recursos insuficientes para garantizar visitas técnicas de supervisión.
- Incurrir en sobre costos en la formulación de proyectos.
- Contratar con empresas de papel.

- ***Información y Comunicación:***

- Traumatismos en la Administración por concentración de información o procesos en una sola persona, al retirarse del cargo.
- Deficiencia en el manejo documental y de archivo.

4. Estrategias

La Gobernación de Arauca cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos, con mapa de riesgos por procesos, identificando los así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de estos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por los cuales se actualizara y validará con la definida por el



Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en su Guía para la Administración del Riesgo y de conformidad en lo previsto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y se establecerá un procedimiento documentado donde se especifique dicha metodología.

Las estrategias contenidas en la Matriz Anticorrupción y atención al Ciudadano son:

- Dar a conocer y actualizar al servidor público sobre las responsabilidades y funciones que asume al inicio del desempeño de sus labores en la entidad, y las implicaciones que le acarrea el cometer delitos contra la administración pública.
- Utilizar medios publicitarios, escritos, televisivos, página web, intranet, folletos, para dar a conocer a todos los grupos de interés de la comunidad los derechos de acceso a la información pública.
- Implementar controles que garanticen la correcta ejecución del presupuesto de gastos.
- Optimizar las herramientas técnicas y tecnológicas disponibles en la administración para la consolidación de información sectorial.
- Analizar e identificar los proyectos que requieren coordinación interinstitucional.
- Dar a conocer y actualizar al servidor público sobre temas precontractuales y ejecución de proyectos, supervisiones e interventorias.

B. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

1. Definiciones

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

El trámite se inicia cuando un particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

2. Marco Legal

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”

El artículo 40 del Decreto ley 019 de 2012 que dispone, que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), a quien le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

3. Estrategias

La Gobernación del Departamento de Arauca, busca facilitar la participación ciudadana a través del acceso de trámites o servicios que ofrece la gobernación.

La Gobernación de Arauca busca con la estrategia; el trato digno con la comunidad generando confianza, facilitar la eficiencia de los servidores públicos y construir una entidad moderna y amable con la colectividad, fomentando la política que se tiene a nivel nacional de Eficiencia Administrativa y cero papel.

- Actualizar el manual de trámite y los servicios del Departamento y realizar la inscripción en el portal del Estado Colombiano.

C. RENDICIÓN DE CUENTAS

1. Definiciones

Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del Buen Gobierno.

2. Marco Legal

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010

Ordenanza No. 008E del 22 de Diciembre de 2012” Por la cual se modifica el artículo primero de la Ordenanza No. 003 de 2006 y se institucionaliza el Día Departamental para la rendición de Cuentas”



3. Estrategias

- Divulgar a los diferentes grupos de interés del procedimiento de la rendición de cuentas establecida en la ordenanza 008E de 2012 y Sistema Gestión de Calidad.

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Definiciones

Petición: Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

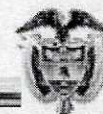
Denuncia por actos de corrupción: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

Felicitación: Manifestación por la satisfacción que experimenta un ciudadano con relación a la prestación de un servicio por parte de una entidad pública.

2. Marco Legal

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos a resolver son:

- Para cualquier petición; 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos; 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.



- Peticiones entre autoridades: 1 días siguientes a la recepción.

3. Estrategias Generales

- Medir la satisfacción del ciudadano.
- Fortalecer el servicio para la recepción y registro de peticiones, quejas y reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.
- Fortalecimiento y divulgación de canales de información

4. Estrategias Especiales para mejorar la atención al ciudadano.

• Gobierno en Línea

La entidad cuenta con la página web www.arauca.gov.co; con actualización permanente y presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.

Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el enlace Quejas y Reclamos, se puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

Diseñar un formulario en la página Web institucional para que los ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos, de manera transparente y sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Elaborar mensualmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública.

Interactué con la Entidad:

- A través del correo electrónico archivogeneral@arauca.gov.co , presente sus consultas.
- Sede de la Entidad: Calle 20 Carrera 21 Esquina 1er Piso, Arauca-Arauca
- Personalmente: en las oficinas de la Entidad. Información.
- Buzón físico ubicado en el 1er piso de las instalaciones de la Entidad.
- En la líneas telefónicas: Tel: 8852402 Telefax:8852402
- Actualización del directorio interno en la página Web para que la ciudadanía tenga acceso a cada una de las dependencias.



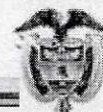
- **Audiencias públicas.**

Programa Institucional CONVERSAR: Es una Jornada de Visitas del Señor Gobernador y sus Secretarios y entidades Departamentales a los Municipios, corregimientos y veredas del Departamento Arauca, donde ofrecen espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de asesorías.

Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizar la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectivo y oportuno sobre los servicios de la Entidad.

Mecanismos de participación ciudadana

Mecanismo	Objetivo
Proceso de contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de la adjudicación es de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias	Permitir al ciudadano opinar acerca de la Gestión de la entidad.
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitirá los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, Proyecto, contrato o de la Prestación de un servicio
Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos	Permitirá los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la ejecución de proyectos, prestación del servicio por parte de Algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer Consultas sobre los temas de la Entidad.



- **Publicación de la Gestión Contractual**

Ver las estrategias que se encuentran en el Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondientes a los aspectos contractuales.

- **Gestión Documental**

Fortalecer la metodología de la Entidad en publicación de gestión documental, buscando los mecanismos para que los expedientes se mantengan de forma digital y así permitir a través del SIID un acceso a los ciudadanos más eficiente, al alcance y de una forma más segura para la entidad. Para esta estrategia es necesario que la Entidad en cabeza del líder de Gestión Archivística en camine las herramientas para lograr escanear todos los documentos y dotar la dependencia de equipos tecnológicos para la consulta de los usuarios.

- **Buzón de sugerencias**

Incentivar el uso del buzón de sugerencias, herramienta que permita los funcionarios, ciudadanos y otros participar activamente en la formulación de opiniones, solicitudes y

Sugerencias ante la entidad. Este buzón está ubicado en la entrada principal de la Gobernación y para el manejo de este se conformará un equipo el cual estará conformado de forma interdisciplinaria el cual clasificará, analizará, direccionará y hará seguimiento de estas peticiones ante cada una de las dependencias de la entidad. El buzón se abrirá una vez al mes.

- **Encuesta de Satisfacción del cliente**

Continuar aplicando en la Entidad la Encuesta de satisfacción del cliente; buscar que los funcionarios cada vez que un ciudadano les realice una consulta o solicitudes, diligencien el documento buscando la satisfacción o posibles inconformidades al brindarles el servicio de manera oportuna o no.

Para llevar a cabo esta estrategia la Secretaría General debe buscar ante instituciones como el SENA, capacitara los funcionarios públicos en el tema de atención y servicio al cliente y realizando campañas de la importancia de una buena atención.



La tabulación y resultado de la encuesta debe servir de insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento una vez se realice la revisión de la Dirección.

- **Personal de Atención y Servicio al cliente**

La Secretaria General en cabeza del proceso de Desarrollo Institucional, debe buscar el personal idóneo y con actitud de atención de servicio al cliente, quienes serán la primera imagen de la entidad ante las personas que nos visitan. Para esto debe desarrollar:

Un plan de capacitación deservicio al cliente. Implementar una herramienta como base de datos en Excel, donde debe estar consignado cada una de las dependencias con su objeto, cada uno de los funcionarios (nombres y apellidos completos) que participan con sus principales funciones o responsabilidades; que le permitan al funcionario direccionare informar de una forma eficiente y eficaz a los visitantes, también debe contener los números telefónicos de cada dependencia.

Esta base de datos debe estar en permanente actualización.

- Punto de transparencia atención al ciudadano; se mantendrá este punto para que el ciudadano acceda mediante los recursos tecnológicos y participe de todos los servicios que tiene la entidad.
- Integrarlos Comités antitramites y Tics, de Gobierno en Línea y gestión documental y archivo.

- **Veedurías Ciudadanas**

- Promover el programa de creación de veedurías ciudadanas especializadas en las universidades.
- Permitir el acceso a la información para la vigilancia de su gestión.
- Elaborar registros sistemáticos de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas que permitan tomar medidas en la mitigación de los diferentes hechos que se presenten.
- Establecer un coordinador que evalúe los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por los veedores.