



**GOBERNACIÓN**

Departamento Archipiélago de San Andrés,  
Providencia y Santa Catalina

*Reserva de Biosfera Scaflower*

*Nit: 892.400.038-2*

# **Gobernación Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina**

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014**

**Enero 2014**

## **CONTENIDO**

### **1. OBJETIVO Y ALCANCE**

### **2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

#### **2.1. MISION INSTITUCIONAL**

#### **2.2. VISIÓN INSTITUCIONAL**

#### **2.3. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES**

#### **2.4. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES**

### **3. COMPONENTES DEL PLAN**

#### **3.1. PRIMER COMPONENTE**

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

#### **3.2. SEGUNDO COMPONENTE**

Estrategia Antitrámites

#### **3.3. TERCER COMPONENTE**

Rendición de cuentas

#### **3.4. CUARTO COMPONENTE**

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

### **4. EJECUCIÓN**

### **5. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

## **1. OBJETIVO Y ALCANCE**

### **OBJETIVO**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a lograr una Administración eficiente, eficaz y transparente al servicio de los ciudadanos, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites de manera oportuna y efectiva.

### **ALCANCE**

Las acciones, estrategias y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser adoptadas por todas las dependencias de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

## **2. ELEMENTOS ESTRATEGICOS INSTITUCIONALES**

### **2.1. MISIÓN INSTITUCIONAL**

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina como una organización pública creada por la Constitución y la Ley, con autonomía para generar, percibir y administrar recursos bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y transparencia, al servicio de los habitantes del territorio, propende por mejorar su calidad de vida, impulsar el desarrollo armónico y sostenible, garantizar los derechos de los ciudadanos y promover el cumplimiento de sus deberes.

### **2.2. VISIÓN INSTITUCIONAL**

La Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en el año 2032, será el motor de desarrollo armónico y sostenible de las Islas, con una cultura autóctona, participativa e incluyente.

### **2.3. PRINCIPIOS ÉTICOS INSTITUCIONALES**

Los principios éticos del servidor público de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son los establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

- La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, y generen confianza y credibilidad en la comunidad de la Isla.

Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos:

1. La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
2. La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
3. Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
4. Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
5. La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
6. Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
7. El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

## 2.4. VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

Los actos de los servidores públicos y/o contratistas de la Gobernación del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, son regidos por los siguientes valores éticos:

1. **Imparcialidad.** La toma de decisiones está orientadas hacia el logro de la calidad e igualdad en la prestación del servicio, evitando ser afectada por intereses particulares que impacten negativamente la colectividad.
2. **Responsabilidad.** Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.
3. **Lealtad.** Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.
4. **Honestidad.** Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.
5. **Respeto.** Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.
6. **Productividad.** Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.

7. **Solidaridad.** Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.
8. **Pertenencia.** Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.
9. **Justicia.** Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.
10. **Tolerancia.** Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.
11. **Compromiso.** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la entidad territorial y con la comunidad en su condición de Empleados Públicos.

### 3. COMPONENTES DEL PLAN

#### 3.1. PRIMER COMPONENTE. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis sobre aquellos procesos institucionales donde existe la posibilidad de ocurrencia de un evento de corrupción bien sea por acción u omisión en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en la cartilla *“Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*.

En la matriz del Mapa de Riesgos propuesta en la cartilla antes mencionada, se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

De igual forma, teniendo en cuenta que las acciones implementadas en la vigencia 2013, fueron exitosas para la prevención de la ocurrencia de los riesgos identificados, la entidad considera de suma importancia continuar con la implementación de dichas acciones en la vigencia 2014.

El seguimiento y control de las acciones está bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Control Interno quien realizará auditorías para verificar el cumplimiento y efectividad de las acciones propuestas.

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
IDENTIFICACION				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Gestión Financiera	Debilidad en el sistema de información financiero por ausencia de protocolos de seguridad.	1	Inadecuado manejo técnico del Software, manipulación de la información. Virus informáticos.	Posible	Preventivo	Evitar	Implementación de protocolos de seguridad	Grupo de Sistemas	No. de protocolos de Seguridad implementados
	Vulneración de la Normatividad aplicada a los procesos presupuestales y definición de los gastos	2	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto y para fines no previstos en la norma	Posible	Preventivo	Evitar	Establecer controles en procesos presupuestales y procesos de pago	Secretaría de Hacienda	No. de controles implementados / No. de controles programados
	Desconocimiento de la Normatividad aplicada a los procesos de pago	3	Pago de obligaciones sin el lleno de requisitos (con documentación incompleta, errada o adulterada)	Posible	Preventivo	Evitar			
Contratación	Ejecución sin tener en cuenta el Plan Anual de Adquisiciones	4	Inclusión de Gastos no Autorizados	Posible	Preventivo	Evitar	Expedir Certificación en la que conste que la actividad que se pretende contratar se encuentra incluida dentro del Plan Anual de Adquisiciones	Almacén Dptal	No. de certificados expedidos/ No. de Procesos contractuales
	Estudios previos superficiales y/o estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular	5	Celebración de Contratos sin el lleno de requisitos o que no se ajusten a las necesidades de la Entidad	Posible	Preventivo	Evitar	Actualización del Manual de Contratación	Comité de Contratación	Manual de Contratación Actualizado
	Favorecimiento a terceros	6	Contratar personal con el mismo perfil y experiencia pero con diferencia en los honorarios.	Posible	Preventivo	Evitar	Vigilar la aplicación de la tabla de honorarios	Oficina Asesora Jurídica	No. de contratos que cumplen con la tabla de honorarios / total de contratos
	Inobservancia de la Norma	7	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar	Revisar los pliegos de condiciones de manera previa a su publicación	Comité de Contratación / Oficina Asesora Jurídica	No. de pliegos revisados / total de pliegos publicados
	Intención de Favorecer a Terceros						Vigilar el cumplimiento de la normatividad y el Manual de Contratación		
	Falta de Planeación en el Proceso de Selección	8							
	Improvisación en la estructuración de los pliegos	9	Deficiente nivel de seguimiento a la ejecución contractual (ejercicio de la supervisión), favoreciendo a contratistas.	Posible	Correctivo	Reducir	Capacitar al personal que ejercerá las funciones de supervisión	Comité de Contratación	No. de supervisores capacitados / total de supervisores
Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal									
Gestión Administrativa	Falta de personal capacitado en procesos de selección y vinculación de personal	10	Manejo inadecuado en los procesos de selección y vinculación de personal	Posible	Correctivo	Evitar	Capacitación Normatividad correspondiente en	Grupo de Talento Humano	No. de funcionarios capacitados / total funcionarios que lo requieren
	Tráfico de influencias								

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION									
IDENTIFICACION			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción		Tipo de Control				
Atención e Información al Ciudadano	Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.	11	Ocultamiento de información relevante a la comunidad para confundir en el ejercicio de control social	Posible	Preventivo	Evitar	1. Capacitación permanente al personal sobre Política Nacional de atención al ciudadano y nuevo código contencioso administrativo. 2. Generación de alertas en la base de datos de radicación de peticiones en la oficina de correspondencia. 3. Procedimiento para dar respuesta dentro de los términos establecidos en la norma a las solicitudes, PQR o consultas.	Grupo de Talento Humano	No. de funcionarios capacitados en el tema / total funcionarios que lo requieren
	No trasladar la queja, reclamo, solicitud o sugerencia o asignarla equivocadamente.								No. de actualizaciones del software de correspondencia / No. de actualizaciones requeridas
	Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada.								No. de procedimientos actualizados / total procedimientos
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo								
	Fallas en la revisión periódica del sistema de gestión documental y/o aplicativo WEB.								
	Falta de criterio para atender las peticiones.	12	Incumplimientos legales al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la queja, reclamo o sugerencia y no la absuelva de fondo, con el fin de evitar el ejercicio del control social	Posible	Preventivo	Evitar	1. Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta. 2. Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del Jefe Inmediato. 3. Actualización del procedimiento conforme a lineamientos del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011	Oficina de Archivo y Correspondencia	No. de actualizaciones del software de correspondencia / No. de actualizaciones requeridas
	Falta de claridad en la exposición y especificidad del quejoso.								No. de respuestas revisadas / total de respuestas
	Archivo deficiente de información que soporta la respuesta a las peticiones.								
Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias.									
Gestión Jurídica	Demora en las contestaciones de las demandas, presentación de alegatos y/o recursos legales	13	Pérdida de procesos judiciales y consecuencias patrimoniales para la entidad, para favorecer a la contraparte	Posible	Preventivo	Reducir	1. Revisión de semanal de los Procesos. 2. Salidas periódicas a despachos judiciales.	Oficina Asesora Jurídica	No. de procesos revisados / total de procesos
	Descuido del apoderado.								No. de salidas realizadas / total de salidas programadas
	Falta de vigilancia judicial								
Gestión de Cobro Coactivo	Dilatación de los procesos para obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	14	Inadecuado manejo de los procesos en perjuicio de los intereses del Departamento	Posible	Preventivo	Evitar	1. Realizar Auditoría al proceso de Cobro Coactivo. 2. Elaborar Plan de Mejoramiento de conformidad con los hallazgos encontrados.	Oficina de Control Interno de Gestión	No. de Auditorías realizadas
	Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación								No. de Acciones correctivas implementadas / total de hallazgos

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
PROCESO	CAUSA	RIESGO		Probabilidad de Materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	DESCRIPCIÓN		Tipo de Control				
Reconocimiento de un derecho como la expedición de licencias y/o permisos	Cobro por la realización del trámite (conclusión)	15	Otorgamiento o negación de una licencia y/o permiso en contravía de los requisitos legales con el propósito de obtener un provecho personal	Posible	Preventivo	Evitar	1. Actualizar Manual de Procesos y Procedimientos. 2. Actualizar el inventario de Trámites de la entidad estableciendo claramente los requisitos de cada uno.	Secretaría de Planeación / Todas las Secretarías que tienen trámites	No. de procedimientos actualizados / total procedimientos
	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso								% del inventario de trámites actualizado
	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia y/o permiso o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales								
	Tráfico de influencias								

### **3.2. SEGUNDO COMPONENTE. Estrategia Antitrámites.**

La Gobernación del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, en pro de acercar al ciudadano con la administración pública, realizó en la vigencia 2013 varias acciones que simplifican, automatizan y mejoran los procesos de interacción y transacción de los administrados con el ente territorial.

Es por ello que para la vigencia 2014, la Estrategia Antitrámite de la entidad, plantea la continuidad de varias acciones y la implementación de otras adicionales, de desarrollo organizacional comprendidas en los siguientes ámbitos:

#### **1. Priorización y Racionalización de Trámites**

La Entidad Territorial en aras de incrementar la eficiencia administrativa de cara al ciudadano, ha determinado aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos a través de la priorización y racionalización de sus trámites.

La priorización consiste en la jerarquización de los trámites y procedimientos mediante el análisis valorativo de los usos e impactos como resultado de la relación entre la Administración Departamental y la Ciudadanía. En ese orden de ideas, la racionalización propone la mejora al trámite o procedimiento.

Acciones a realizar:

- ✓ Priorizar 20 trámites y/o procedimientos de mayor uso e impacto.
- ✓ Racionalizar los 20 trámites y/o procedimientos priorizados.

#### **2. Modelo del Proceso de Negocio**

Considerando que el inventario de trámites de la Entidad supero los 200 trámites, es evidente que el Ente Territorial requiere una herramienta transaccional que le permita generar eficiencia administrativa, mejorando los protocolos de atención y la capacidad de respuesta a través de procesos dinámicos, transparentes y controlados, alineados a la Estrategia de la Alta Dirección con las necesidades de la ciudadanía. De allí es imperativa la implementación del Modelo del Proceso de Negocio (BPM) a través de una plataforma digital integrada a un Gestor Documental para garantizar la Eficiencia y los controles administrativos

Acciones a realizar:

- ✓ Implementar la BPM como herramienta transaccional para los trámites y procedimientos institucionales.

### **3.3. TERCER COMPONENTE. Rendición de Cuentas.**

La rendición de cuentas es el acto por el cual los funcionarios públicos, o cualquier otra persona que actúa por delegación de terceros, cumplen con la obligación de responder por la responsabilidad que le asignaron.

Esto implica las obligaciones de:

- Responder a las preguntas de la ciudadanía.
- Explicar y fundamentar las decisiones tomadas.
- Responder personalmente por lo actuado, las acciones realizadas y la calidad de los resultados.

Cuando la rendición de cuentas sigue un procedimiento determinado, crea certidumbre tanto para el que la brinda como para el que la recibe. Además, contribuye a generar credibilidad y confianza hacia la gestión pública y la actuación de las autoridades, lo que a su vez fomenta la colaboración entre gobernantes y gobernados.

Su importancia radica en que los ciudadanos, al participar en un escenario de rendición de cuentas, pueden ejercer su derecho a informarse y a controlar a sus autoridades (hacer auditoría social), así como a saber qué se hace con los recursos públicos y los resultados obtenidos.

En tal sentido, los objetivos de la rendición de cuentas son:

- Transparentar la administración o gestión de la cosa pública.
- Generar confianza hacia el gobierno y sus autoridades.
- Permitir que la sociedad civil haga un análisis más objetivo para que proponga políticas públicas más apegadas al interés colectivo, bajo los principios de equidad y subsidiariedad.

En resumen, la rendición de cuentas, además de contribuir al correcto manejo de los fondos públicos, implica que los funcionarios también deben responder por el cumplimiento de las metas previamente definidas, así como satisfacer, por medio de las políticas públicas, las necesidades de la población.

En este orden de ideas y de conformidad con lo establecido en el Conpes 3654 de 2012, en relación con el Componente de Rendición de Cuentas, la entidad para la vigencia 2014, plantea las siguientes Estrategias, que resultaron exitosas en la vigencia 2013:

**Información:** a través de su página WEB [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co), la Gobernación Departamental entregará a la ciudadanía información actualizada de la entidad en todos sus ámbitos de la siguiente manera:

- **De la entidad:** Misión, Visión, Objetivos Institucionales, Funciones, Normatividad, Organigrama.
- **Gestión y Ejecución:** Información relacionada con los Planes, programas, Proyectos y presupuesto de la entidad.
- **Transparencia:** Se publicarán diversos informes con la gestión de la entidad en diversas áreas como Informes de Control Interno, avances del Plan de Desarrollo, Infancia y Adolescencia entre otros.
- **Atención Ciudadana:** Relación de Trámites y Servicios, publicación de Procesos contractuales en todas sus etapas (en el SECOP y en la página de la entidad), link PQR.

**Diálogo:** para el desarrollo de esta línea de acción se llevarán a cabo las siguientes acciones:

- Se realizará una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el primer trimestre del año, realizando una convocatoria pública para la participación de la comunidad en General.
- Se publicará el Informe de Rendición de Cuentas anual en la Página Web de la Entidad.
- De la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

### **3.4. CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación, el cual tiene por objeto mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Pública al ciudadano mediante la adopción de un modelo de Gestión orientado al Servicio; y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del Ciudadano en sus instituciones.

La Entidad ha adoptado la cultura del servicio al ciudadano a través del aprendizaje y crecimiento, considerando las tres áreas fundamentales para tal fin: Talento Humano, TICs y Clima Organizacional.

Es por ello que de conformidad con los lineamientos establecidos por el Departamento Nacional de Planeación en este componente, y con el propósito de garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se continuará con el proceso de fortalecimiento y mejoramiento de los siguientes instrumentos:

#### **3.4.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:**

En esta área la Gobernación Departamental ha realizado grandes avances, debiendo fortalecer cada uno de los canales de atención existentes de la siguiente manera:

- **Página web:** la entidad cuenta con la página web [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co) en la cual el ciudadano encuentra información actualizada de la entidad, sus planes, programas, proyectos, así como la gestión de la misma.
- **Ventanilla Única:** La Entidad en cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 y Acuerdo 060 de 2000 del Archivo General de la Nación, cuenta con una unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones.
- **Atención de PQR:** La administración posee en cada dependencia un servidor público encargado de tramitar las Peticiones, Quejas, Sugerencias, Reclamos.
- **Presentación de PQR:** La entidad en su página web [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co) cuenta con el link “Servicio al Ciudadano” para la presentación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, así como la consulta del estado de las mismas,

para lo cual cuenta con un funcionario responsable de su distribución y trámite ante la dependencia competente.

- **Interacción con la entidad:** Los ciudadanos cuentan con varios medios para interactuar con la entidad como son:
  - Correo electrónico: [servicioalciudadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co)
  - Vía Telefónica, para lo cual en la página web se encuentra publicado el directorio de extensiones de todas dependencias de la entidad.
  - Chat y Foro Ciudadano.
- **Atención Prioritaria:** con el fin de garantizar el acceso a los servicios de la entidad a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, la entidad cuenta con la oficina de correspondencia o ventanilla única en un primer piso y un ascensor para poder acceder a las oficinas en pisos superiores cuando así lo requieran.

### **3.4.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos:**

El aprendizaje y crecimiento institucional pretende generar procesos de capacitación al personal, fomentando ambientes saludables que permitan agregar valor durante la interacción del ciudadano con el Ente Territorial.

Es por ello que en la vigencia 2014, con el propósito de fortalecer la gestión de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que interactúan directamente con el ciudadano y prepararlos para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y alcanzar de esta manera altos estándares de calidad se realizarán las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración y Adopción del Manual de Servicio al Ciudadano.
- ✓ Formar al Personal de la entidad para la atención oportuna al Ciudadano acorde con los canales de interacción establecidos.
- ✓ Adiestrar al Personal de la entidad en el uso de la BPM.

## **4. EJECUCIÓN**

Se efectuará evaluación mensual a las acciones establecidas en el Plan por parte de los jefes de las dependencias correspondientes y sus equipos de trabajo.

Cada trimestre se presentará los resultados de la gestión institucional en cumplimiento del Plan, ante el Consejo de Gobierno por parte del Departamento Administrativo de Planeación durante los meses de Abril, Agosto y Diciembre de 2014.

## **5. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Oficina de Control Interno, realizará la verificación de la elaboración del Plan, su publicación, el seguimiento y control de las acciones contempladas en el mismo en Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31 de 2013.