



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## RESOLUCIÓN NÚMERO 04 DE 2014

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA Y ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014 DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA LTDA**

El Gerente de La Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia Ltda. en uso de sus facultades legales, constitucionales y en especial las que le confieren los estatutos y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 estableció la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

Que la Ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos de Control Interno y las funciones a cumplir, entre los que está en prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;

Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente al año 2013 y el Gerente considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

Que en merito de lo expuesto,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y Adoptar el **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, para el año 2014, el cual forma parte integral de la presente resolución.

**PARÁGRAFO:** El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Estrategias Antitrámites; 3) Rendición de Cuentas y 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## RESOLUCIÓN NÚMERO 04 DE 2014

**ARTICULO SEGUNDO:** Para el cabal cumplimiento y desarrollo del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, el responsable de cada proceso debe dar estricto cumplimiento a lo establecido en dicho Plan.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Armenia, Quindío, a los catorce (14) días del mes de enero del año dos mil catorce (2014).

  
**SEBASTIAN CONGOTE POSADA**  
Gerente

Proyecto y elaboró:  
Revisó:  
Aprobó:

Equipo de Calidad y MECI  
Fabián Blanco Carmona, Jurídico Contratista  
Sebastián Congote Posada, Gerente



**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

## MISIÓN

***“Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propenden por la protección e integridad del espacio público y urbano; De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos”***



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	9
3. ESTRATEGÍA ANTITRÁMITRES .....	11
4. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	14
5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	16
6. ANEXOS.....	17

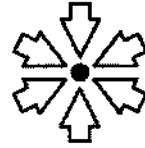


**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 1. INTRODUCCIÓN



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia está comprometida con los valores que rigen los principios éticos de la administración pública, y en aras de garantizar y fortalecer el trabajo institucional, y dar cumplimiento a lo contemplado en la Ley 1474 de 2011, busca fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública, transparente, clara de cara al ciudadano, brindando espacios para la participación ciudadana, y la vigilancia de la gestión pública.

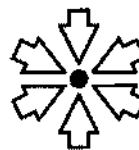
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta que busca generar la confianza del ciudadano frente a los funcionarios públicos que presten sus servicios en la entidad, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, asegurando el control social, y la búsqueda de un talento humano idóneo y comprometido con el desarrollo económico y social, donde los recursos públicos sean destinados a solucionar las necesidades de la comunidad.

Para el logro de estas acciones se hace necesario unas políticas de comunicación que involucren al usuario interno y externo, donde fluya la comunicación, y todos tengan acceso a la información, y se dé el manejo transparente de los recursos.

El contenido y desarrollo del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano deberá diseñarse aplicando el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el cual cita:

*"Artículo 73: 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. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"*

Cumpliendo las directrices trazadas por el Gobierno Nacional en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia, traza la siguiente estrategia:



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

#### MARCO LEGAL:

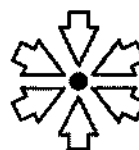
- Constitución Política de Colombia
- Ley 87 de 1993
- Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública
- Ley 489 de 1998
- Ley 734 de 2002. Código Único disciplinario
- Ley 850 de 2003. Por medio del cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
- Ley 1150 de 2007
- Ley 1474 de 2011. Por medio del cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión y la efectividad de la gestión pública
- Decreto 4326 de 2011
- Ley 610 de 2000. Por medio del cual se establece el proceso de responsabilidad fiscal de competencias de las contralorías

#### ELEMENTOS ESTRATÉGICOS:

**Objeto:** Formular, diseñar, promover, gestionar, y ejecutar proyectos urbanísticos y/o inmobiliarios en el espacio público y en zonas de renovación urbana, zonas de expansión, centros históricos, áreas sin desarrollar, mejoramiento integral o macro proyecto urbano, a nivel local departamental y nacional, que incluyan entre otros aspectos: gestión de vivienda, promoción, construcción, administración, enajenación, desarrollo, mantenimiento, adquisición, titularización, integración y reajuste de predios, buscando auto sostenibilidad, mediante el aprovechamiento económico que garantice la viabilidad económica y financiera de las intervenciones en la prestación de servicios.

Apoyar la gestión de las entidades públicas y/o privadas en la ejecución de actividades para el desarrollo de políticas, programas, acciones y proyectos que adelanten estas entidades, para lo cual podrá celebrar los convenios o contratos necesarios.

Participar con las autoridades de tránsito del nivel local, departamental o nacional en el desarrollo de políticas públicas de seguridad vial y movilidad, operando las Zonas de Estacionamiento Regulado o Zonas Azules, generadas para brindar movilidad, logrando con ello el uso regulado y controlado del espacio público y generando un proceso de cultura ciudadana.



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

**Misión:** Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propenden por la protección e integridad del espacio público y urbano; De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos.

**Visión:** Ser un modelo de gestión municipal para el desarrollo de proyectos urbanos articulados, con actuaciones sectoriales que permitan ejecutar los programas y proyectos planteados en los Planes de Desarrollo, los Planes de Ordenamiento Territorial, los Planes Parciales y las Unidades de Actuación Urbanísticas e inmobiliarias, así como la participación en programas y proyectos, brindando un apoyo a las Entidades Públicas y/o privadas en el logro de sus objetivos.

#### **Principios Organizacionales**

**Igualdad:** Que consiste en tratar por igual a todas las personas, sin distinciones de ninguna clase.

**Moralidad:** Que implica el ejercicio de la función administrativa con los más altos cánones de transparencia y buenas costumbres.

**Eficacia:** Que significa actuar en función del cumplimiento de las metas institucionales.

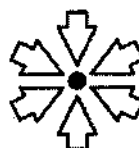
**Economía:** Que es lograr mayores resultados a los menores costos posibles

**Celeridad:** Que consiste en cumplir las competencias constitucionales y legales, y las funciones asignadas o los procedimientos establecidos, con el máximo de diligencia.

**Imparcialidad:** Que trata de actuar sin favoritismos, ni tomar parte en asuntos relacionados con la función administrativa.

**Publicidad:** Dar a conocer los actos de las autoridades y demás funcionarios, por diversos mecanismos que permitan el conocimiento general de las actuaciones públicas.





EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## Valores.

**Respeto:** La actitud individual de los funcionarios de la entidad para aceptar la diferencia, sin el imperio de unos criterios sobre otros.

**Confianza:** Creer y aceptar la capacidad de los funcionarios para el desarrollo de sus actividades en cada uno de los procesos de la entidad.

**Honestidad:** La convicción y seguridad que la rectitud al actuar y obrar de los servidores públicos de la entidad, están acordes con los principios que informan la función pública.

**Compromiso:** Los Servidores Públicos cumplimos no solo con nuestros deberes y obligaciones, sino que ponemos en juego toda nuestra capacidad para sacar adelante todo aquello que se nos encomiende.

**Colaboración:** Los servidores públicos aportan al trabajo individual al grupo con el convencimiento de que las actuaciones solidarias se orientan al cumplimiento de los objetivos institucionales.

## OBJETIVOS DEL PLAN:

### GENERAL:

- Adoptar el plan atendiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Identificar las causas de las debilidades en cada uno de los procesos que adelanta la entidad.
- Identificar las causas de las fortalezas en cada uno de los procesos que adelanta la entidad.

### ESPECÍFICO:

- Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos
- Aplicar los valores y principios éticos de la Entidad en cada uno de los procesos
- Fortalecimiento del sistema de control interno
- Incentivar a los grupos comunitarios y veedores para el seguimiento y control social de los recursos públicos

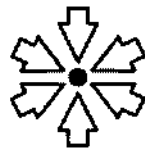


**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

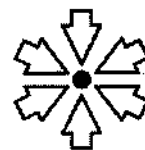
Este componente establece los criterios generales para la identificación, y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La entidad elaboró el mapa de riesgos de corrupción, una vez fueron identificados, y se establecieron las medidas para mitigarlos, entendiendo que los riesgos de corrupción son la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se le lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Se desarrollo el mapa de riesgos contenido en el Anexo 1 de este documento:  
Anexo 1. Mapa de riesgos de Corrupción

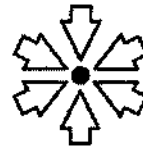


**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

### 3. ESTRATEGÍA ANTRITRÁMITES



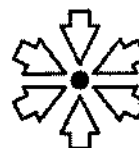
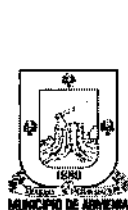
EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

### 3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITRES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Teniendo en cuenta que el objeto de la entidad consagrado mediante Escritura Pública No. 1118 de 2012, es *"Formular, diseñar, promover, gestionar, y ejecutar proyectos urbanísticos y/o inmobiliarios en el espacio público y en zonas de renovación urbana, zonas de expansión, centros históricos, áreas sin desarrollar, mejoramiento integral o macro proyecto urbano, a nivel local departamental y nacional, que incluyan entre otros aspectos: gestión de vivienda, promoción, construcción, administración, enajenación, desarrollo, mantenimiento, adquisición, titularización, integración y reajuste de predios, buscando auto sostenibilidad, mediante el aprovechamiento económico que garantice la viabilidad económica y financiera de las intervenciones en la prestación de servicios. Apoyar la gestión de las entidades públicas y/o privadas en la ejecución de actividades para el desarrollo de políticas, programas, acciones y proyectos que adelanten estas entidades, para lo cual podrá celebrar los convenios o contratos necesarios. Participar con las autoridades de tránsito del nivel local, departamental o nacional en el desarrollo de políticas públicas de seguridad vial y movilidad, operando las Zonas de Estacionamiento Regulado o Zonas Azules, generadas para brindar movilidad, logrando con ello el uso regulado y controlado del espacio público y generando un proceso de cultura ciudadana"* y considerando la calidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado que ostenta la EDUA, la cual es el instrumento de intervención previsto expresamente en la Constitución (art 115, 150-7 C.P.) que permite la acción directa del Estado para la consecución de sus fines (arts. 2, 334, 366 C.P.).

La Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia en cumplimiento de su objeto social, su misión y visión y fortaleciendo el modelo de gestión municipal, es decir fortaleciendo el cumplimiento de los fines esenciales del Municipio de Armenia consagrados en la Constitución política de Colombia, presta servicios para el desarrollo urbano de la ciudad a través de la gestión de convenios con entidades públicas de diferentes niveles.



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

De igual forma presta servicios de Inmobiliaria Municipal, a través de contratos de arrendamiento los cuales se encuentran normalizados en el manual de la contratación de la entidad.

Por tal razón, esta entidad no podría suprimir o reformar regulaciones y/o procedimientos por cuanto los existentes son necesarios para el cumplimiento del objeto de la misma.

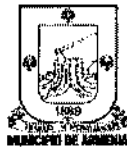


**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 4. RENDICIÓN DE CUENTAS



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

#### 4. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la 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 de Buen Gobierno

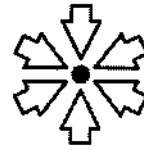
Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Empresa de Desarrollo Urbano en su carácter de Entidad Descentralizada del Municipio de Armenia y desarrollando el principio de cooperación, efectúa anualmente la rendición de cuentas conforme al procedimiento establecido en el proceso de Direccionamiento Estratégico de la Alcaldía de Armenia.



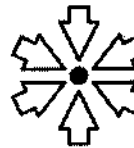


**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En el desarrollo de este componente la entidad efectuó un diagnóstico con el objeto de identificar las debilidades y plantear un plan de acción, para la vigencia 2014, que permita mejorar la atención al ciudadano.

  
SEBASTIAN CONGOTE POSADA  
Gerente

Proyecto y elaboró: Equipo de Calidad y MECI  
Revisó: Fabián Blanco Carmona, Jurídico Contratista  
Aprobó: Sebastián Congote Posada, Gerente



**Armenia**  
*Un Paraíso*  
*Para Invertir, Vivir y Disfrutar*  
ALCALDÍA de ARMENIA



EMPRESA  
DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA

## 6. ANEXOS





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Entidad:	Misión	Proceso y Objetivo	Causa	No.	Riesgo Descripción	Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
<b>EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA</b> Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propendan por la protección e integridad del espacio público y urbano; De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos.		<b>Proceso:</b> Gerencia <b>Objetivo:</b> Establecer los instrumentos de planificación y orientar a la entidad en el cumplimiento de su misión, visión objetivos, principios metas y políticas.	Pago de Favores	1	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Control Preventivo	Prevenir el Riesgo	Establecer un procedimiento de evaluación de proveedores buscando que estos sean escogidos conforme a la necesidad y a la calidad de sus productos y/o servicios	Gerente	1 Procedimiento Establecido/ Procedimiento Aplicado
		<b>Proceso:</b> Gerencia <b>Actividad:</b> Representación Legal <b>Operación:</b> Representación Legal <b>Contratación:</b> Establecer los instrumentos de planificación y orientar a la entidad en el cumplimiento de su misión, visión objetivos, principios metas y políticas.	Desconocimiento normativo en la Función de Supervisión de Contratos	2	Designar supervisores que no cuenten con conocimientos suficientes para desempeñar la función de supervisor	Posible	Control Preventivo	Prevenir el Riesgo	Ejecutar Capacitaciones a los funcionarios y/o contratistas que desarrollen supervisión de contratos	Gerente	Número de Funcionarios y/o Contratistas capacitados / Número de Funcionarios y/o contratistas designados para supervisión de contratos



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA		IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Entidad:	Misión	Proceso y Objetivo	Causa No.	Riesgo Descripción	Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsables	Indicador
	Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propenden por la protección e integridad del espacio público y urbano. De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos.	<p>Gestión Administrativa</p> <p>Objetivo: Proporcionar capacitación y bienestar social a los funcionarios en procura de una mejor y más eficaz prestación del servicio al cliente, con la aplicación estricta de las orientaciones consignadas en el Código Único Disciplinario, lo mismo que vigilar y controlar los recursos físicos existentes que constituyan la herramienta material para el desarrollo de las actividades.</p>	3	Deficiencias en el Manejo y Protección de la información	Posible	Control Correctivo	Prevenir el Riesgo	Establecer como política la designación de un funcionario y/o contratista que efectúe mensualmente copias generadas de información en cada una de las áreas de la entidad	Gerente	Número de Copias de Seguridad realizadas / Número de copias de seguridad proyectadas



**PLAN DE ACCIÓN MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
<b>Entidad:</b> Misión	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA												
	Formular, promover, gestionar y ejecutar acciones a nivel local, departamental y nacional para un desarrollo urbano integral, contribuyendo a la construcción, modificación y renovación del espacio urbano y rural, así como participar en los programas y proyectos que propenden por la protección e integridad del espacio público y urbano; De igual forma apoyar la gestión de las Entidades Públicas y/o Privadas en el desarrollo de actividades para el logro de sus objetivos generando la dinámica necesaria para el bienestar y seguridad de los ciudadanos.												
	<b>ACTIVIDAD</b>												
	Difusión del Portafolio de Servicios de la entidad.												
	Seguimiento a cumplimiento de Manual de Atención al Usuario que integra procedimientos de soporte de los servicios y trámites, procedimientos de atención de PQRS, mecanismo de medición de la satisfacción del ciudadano, Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos												
	Desarrollo de competencias en los funcionarios mediante capacitación y sensibilización en el servicio al cliente- Generación de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público.												
	Mejora continua de los instrumentos de recepción de información. (Enlace de fácil acceso (página web) PQRS según gobierno en línea, Formatos electrónicos para presentar PQRS, e información al público sobre los medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias)												
	Fortalecimiento de redes sociales que permita interacción con usuarios sobre los procesos que adelanta la entidad.												