

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2022**  
**LEY 1474 DE 2011 Y DECRETO 124 de 2016**  
**EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL EL CARMEN**  
**DE VIBORAL**  
**2022**

**Ruben Dario Alzate Ramírez**  
**Gerente**

**El Carmen de Viboral, 31 de Enero de 2022.**

## PRESENTACIÓN:

Con la entrada en vigencia del Decreto 124 de 2016 y el Decreto 2482 de 2012 que complementan y adicionan la ley 1474 del 2011, la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral como entidad estatal del orden territorial descentralizado, ha dando cumplimiento a la elaboración, adopción, publicación y seguimiento oportunos, de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estableciendo con ello acciones que contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de los tramites y emisión de información clara, oportuna y actualizada.

Igualmente es de anotar que la debida socialización del mismo hacia los servidores públicos de la Entidad, ha hecho que dicho plan se convierta en una herramienta de control preventivo, contribuyendo con el mejoramiento de la atención y la información a nuestros usuarios, además de optimizar la labor de los funcionarios.

La metodología de la herramienta *"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2"* que, aunque fue publicada en el año 2016, aún sigue vigente, incluye Seis ejes o componentes autónomos e independientes que contienen parámetros y soporte normativo propio.

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

---

## en marco del MIPG

---



El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

Uno de los componentes es el **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**. Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Otro eje anticorrupción es Racionalización de Trámites. Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos **en el marco de Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre del 2019, Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública**, ya que entre menos trámites haya, menor será el campo de acción de los corruptos. Este plan inició con la expedición del **decreto-ley Anti-trámites**.

**La rendición de cuentas** es otro de los componentes esenciales de la política anticorrupción, porque permite visibilizar avances, fallas, gestión y logros de cualquier entidad. Esta debe ser permanente, reglamentada y no ocasional, para lo cual se debe tener en cuenta la circula conjunta No. 100-006, en el sentido de incluir en la rendición de cuentas de la entidad, un capítulo sobre el acuerdo de paz.

El Cuarto eje de la construcción de la política anticorrupción es el paquete de **mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**, como las oficinas de peticiones, quejas y reclamos de cada entidad. Esto garantiza la atención oportuna y óptima de las necesidades ciudadanas, además de abrir la puerta para mejorar la gestión de cada servidor público.

El Quinto Eje Metodología para la Transparencia y Acceso a la Información, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Y El ultimo Iniciativas Adicionales. Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

## **COMPROMISO DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL EL CARMEN DE VIBORAL:**

la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral está comprometida con la sociedad en general a impulsar el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, fomentando en nuestros servidores públicos estrategias tanto de integridad, como de transparencia y buen gobierno, contenidas en el código de integridad institucional; por lo que presentamos públicamente ante la ciudadanía del Municipio de El Carmen de Viboral, es un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la presente vigencia, compuesto por seis componentes fundamentales debidamente adoptados e implementados, mediante la presente resolución:

1. Gestión de riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Metodología para la transparencia y acceso a la Información.
6. Iniciativas Adicionales

### **OBJETIVO GENERAL:**

En cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012 y Decreto 124 del 2016 la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral define los mecanismos básicos para lograr un mejoramiento permanente en la calidad de los servicios que son prestados a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos conlleven a que los servicios sean entregados con responsabilidad, honestidad y calidad, entre otras características; mediante el establecimiento de controles e implementación de estrategias orientadas a mantener la transparencia y celeridad en los procesos tanto internos como externos, todos estos principios esenciales de la administración pública.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión.
3. Detectar los riesgos y tomar medidas para contrarrestarlos y evitarlos.
4. Generar responsabilidad en las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervienen en cada actividad que desarrolla la ENTIDAD, asegurando la confiabilidad de los procesos.
5. Asegurar que todas las acciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias, creando confianza entre los ciudadanos.
6. Procurar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
7. Garantizar el acceso a la información de la comunidad interesada en la misma de una manera oportuna y eficaz.
8. Crear la cultura de integridad y adoptar compromisos por parte de los funcionarios de la entidad.
9. Facilitar la realización de trámites con la entidad, procurando reducir los procedimientos de los mismos, buscando la simplificación de trámites.

**LINEAS ESTRATEGICAS PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LAS DE ATENCION AL CIUDADANO, ESTRUCTURADAS EN LOS SEIS EJES QUE ESTABLECE EL DECRETO 124 DE 2016.**

## **PRIMER COMPONENTE:**

### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

Este componente se establece como la posibilidad de evitar 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 particular.

la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral, aún se encuentra en el proceso de fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, en cuyo mapa de riesgos por procesos se han identificado y adicionando los riesgos de corrupción relativos con todas las áreas y procesos de la entidad, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Para desarrollar el componente de riesgos anticorrupción cuyo objetivo es el control y mitigación de los mismos, la entidad continuará trabajando sobre las siguientes metas:

**Estrategia 1. Identificación de los riesgos de corrupción.** Mediante la revisión y actualización de los riesgos institucionales y sus causas, incluyendo el daño antijurídico, en cada una de las áreas y/o procesos que hacen parte del eje misional, estratégico y de apoyo, revisando el mapa de riesgos vigente para generar compromiso de erradicación de los mismos por parte de los servidores públicos.

**Estrategia 2 Socialización de la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.** la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral adoptará y dará a conocer a los servidores públicos de la misma, la política de administración de los riesgos, y seguimiento a los mismos.

**Estrategia 3. Socialización de la declaración de compromisos éticos y código de integridad.** Hacer la implementación de cultura de compromiso en cuanto a comportamientos éticos, mediante la sensibilización con miras al cumplimiento de los valores institucionales, y la realización de campañas en temas anticorrupción con los funcionarios y servidores de la entidad, además del cumplimiento del código de integridad institucional.

**Estrategia 4. Revisar y Actualizar el Mapa de Riesgos Anticorrupción.** Dado a que el mapa de riesgos de corrupción, no existe en la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral el mismo será realizado durante la presente vigencia con miras a que el mismo sea analizado y comparado con las dinámicas actuales de la entidad. Se elaborará como mínimo un riesgo por cada uno de los procesos de la entidad,

**Estrategia 5. Socialización y Divulgación Permanente del Código de Integridad.** El Código de Integridad en la entidad, contiene las normas de comportamiento sobre las que se apoya la cultura de la integridad en la entidad, tendiente a posibilitar la convivencia entre

los funcionarios y con la ciudadanía en general, la misma debe ser elaborada y socializada con todos los funcionarios, además, se debe continuar con la socialización a los nuevos funcionarios.

**Estrategia 6. Mejora en el manejo de los programas de gestión documental y los archivos.** En procura de la transparencia por la que en la entidad se trabaja, toda la información tanto en medios magnéticos como físicos, debe permanecer bajo debido cuidado y custodia y debidamente organizado, haciendo uso de la reglamentación en la materia.

## **SEGUNDO COMPONENTE:**

### **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda las entidades públicas. 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, ya que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

A mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias ilógicas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Además, el pacto por una gestión pública efectiva, señala que la austeridad del gasto y la modernización de la administración pública implican la adopción de una estrategia que promueva la interoperabilidad de los sistemas de información de las entidades del Estado y sinergias para aumentar su eficiencia, mejorar la atención al ciudadano y ahorrar en trámites, procesos y procedimientos que no sean necesarios para el desempeño de sus funciones esenciales.

Al respecto la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral continuará adelantando las acciones pertinentes para simplificar y estandarizar los trámites existentes al interior de los procesos, así como la eliminación de aquellos que puedan generar riesgos de corrupción, y una vez actualizados los publicará en la página web.

Para cumplir los objetivos antitrámites se desarrollarán las siguientes estrategias:

**Estrategia 1. Disminución de costos,** Se debe procurar por disminuir constantemente el valor de los cobros de los trámites.

**Estrategia 2. Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.** Implementar el uso de los requisitos mínimos y esenciales, para la realización de trámites en la entidad.

**Estrategia 3. Disminución de tiempos de ejecución del trámite.** Continuar con la Disminución de los tiempos para la ejecución del trámite

**Estrategia 4. Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.** Aumentar el uso de los mecanismos electrónicos, principalmente la página web de la entidad, para la realización de trámites.

**Estrategia 5. Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.** Continuar con la revisión de la vigencia de los certificados, y en lo posible aumentar la vigencia de los mismos.

### **TERCER COMPONENTE:**

#### **RENDICION 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.

El 23 de Enero del 2016, La Declaración por un Estado Abierto fue concertada con los miembros de la sociedad civil de la Alianza para el Gobierno Abierto, Gracias a esa declaración, las entidades, incluyendo los órganos electorales y de control en el nivel nacional, deben orientar su trabajo y funcionamiento en los pilares de transparencia y rendición de cuentas para prevenir la corrupción y garantizar los derechos.

Uno de los temas sobre los cuales las entidades públicas deben rendir cuentas es el relacionados con la gestión e inversión de recursos públicos que se destinan a cumplir con el acuerdo de paz, que establece en los puntos 2.2.5 y 6.1.5 que, con la finalidad de asegurar la transparencia de la gestión pública, garantizar el buen uso de los recursos, avanzar en la lucha contra la corrupción y fortalecer la participación ciudadana.

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. Para lo cual, para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010 ordena dar cumplimiento entre otras a las siguientes estrategias:

**Estrategia 1. Estructurar la rendición de cuentas** como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, prácticas y resultados mediante los cuales, la entidad y los servidores públicos de ésta, informen, expliquen y den a conocer los resultados de su gestión a los usuarios de los servicios públicos y a la ciudadanía en



general, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado, incluyendo el capítulo referente al acuerdo de paz.

**Estrategia 2.** Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de cuentas.

**Estrategia 3. Publicación y actualización permanente de Información en la página web,** donde se publiquen temas relacionados con los planes, programas y presupuesto de la ENTIDAD.

**Estrategia 4. Garantizar que todos los procesos contractuales se publiquen oportunamente en la Página WEB, SIA Observa y SECOP,** para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que se garantice la capacidad e idoneidad de los contratistas, ceñido siempre a los lineamientos del manual interno de contratación.

**Estrategia 5. Participar en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio,** incluyendo la rendición de cuentas de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral a la comunidad en dicha audiencia, en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la entidad y de la calidad de los servicios que se prestan.

#### **CUARTO COMPONENTE:**

#### **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION 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. Este proceso tiene a cargo recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Para el mejoramiento de la atención al ciudadano, la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral cuenta con una oficina de atención al usuario con un funcionario disponible encargado para recibir quejas, reclamos y sugerencias, está habilitado el correo electrónico [gerencia@edurelcarmen.gov.co](mailto:gerencia@edurelcarmen.gov.co), sobre lo cual en cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, al Decreto 2641 de 2012 y Decreto 124 de 2016, se implementarán las acciones que sean necesarias para su optimización, e igualmente se realizará la debida gestión y seguimiento a dichas peticiones, mediante la ejecución de las siguientes estrategias:

**Estrategia 1. Vigilancia a la Atención al Público** La Dirección Administrativa y Financiera vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y presentará

a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular, dicho informe será publicado también en la página web de la entidad.

**Estrategia 2. Promoción del procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web** La página web de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural El Carmen de Viboral, cuenta con un correo electrónico para peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, de fácil acceso al ciudadano, el cual será promovido por diferentes medios para la presente vigencia.

**Estrategia 3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.** Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

**Estrategia 4. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos,** desarrollando competencias y habilidades para dicho servicio en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización, al igual que generando incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

**Estrategia 5. Hacer seguimiento al buzón de sugerencias.** con el fin de facilitarle a los usuarios formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos de ser el caso.

**Estrategia 6. La gestión, trámite y control de las sugerencias, quejas y reclamos, se realizarán de acuerdo al procedimiento establecido en los estándares para ello en el Decreto 124 de 2016.** Dando respuesta a los mismos en el tiempo reglamentario para responder los Derechos de Petición, mediante la adopción y puesta en marcha de un debido seguimiento a cada sugerencia, queja o reclamo.

## **QUINTO COMPONENTE:**

### **METODOLOGIA PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente está a cargo de la Dirección Administrativa y Financiera como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las

entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

**Estrategia 1. Transparencia Activa:** La Dirección Administrativa y Financiera garantizará la disponibilidad de información a través de medios Físicos y Electrónicos, que cuando mínimo deben tener información acerca de la entidad como lo es: Estructura, Procedimientos, Servicios, Funcionamiento, divulgar datos abiertos, Procesos de Contratación Pública y las Estrategias de Gobierno en Línea.

**Estrategia 2. Transparencia Pasiva** El encargado de PQRS recibirá la solicitud de acceso a la información correspondiente y le dará trámite al área encargada o responsable, aplicando el principio de Gratuidad, ya que solo se cobrará el valor de la reproducción y verificando los estándares de contenido y oportunidad

**Estrategia 3. Instrumentos de Gestión de la Comunicación** El área de archivo se encargará de llevar el inventario de activos de información, el área de comunicaciones realizará el esquema de publicación de información y el área administrativa en conjunto con el área de archivo realizará el índice de información Clasificada y Reservada.

**Estrategia 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.** la Dirección Administrativa y Financiera divulgará la información de tal manera que sea Comprensible, de Fácil Acceso físico y en diferentes idiomas o lenguas si se determina su necesidad y pertinencia

**Estrategia 5. Monitoreo.** El encargado de PQRS elaborará un informe semestral en el cual se incluya los siguientes indicadores con respecto al acceso a información como es Número de solicitudes, a cuáles se les dio respuesta, el tiempo de respuesta y a cuáles se negó el acceso.

## **SEXTO COMPONENTE:**

**INICIATIVAS ADICIONALES:** Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

**Estrategia 1. Socialización Código de Integridad:** Cada uno de los directores de área debe continuar con la difusión y promoción de Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos, de tal manera que se cree dicha cultura al interior de la entidad y sea aceptada por cada uno de los servidores públicos.

**Ruben dario álzate ramirez.**  
Gerente

**Cuadro de Mando, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022**

COMPONENTE	ESTRATEGIA Ò META	RESPONSABLE	CUMPLIMIENTO (%)	ACTIVIDADES REALIZADAS
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Identificación de los riesgos de corrupción	Gerente.		
	Socialización y Divulgación Permanente del Código de Integridad	Gerente.		
	Mejora en el manejo de los programas de gestión documental y los archivos	Gerente.		
	Socialización de la Política de Administración de los Riesgos Anticorrupción.	Gerente.		
	Socialización de la declaración de compromisos éticos y código de integridad	Gerente.		
	Revisar y adoptar el Mapa de Riesgos Anticorrupción	Gerente.		
SIMPLIFICACIÓN Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Disminución de costos	Gerente.		
	Disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite.	Gerente.		
	Disminución de tiempos de ejecución del trámite.	Gerente.		
	Evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación.	Gerente.		
	Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documentos, etc.	Gerente.		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Estructurar la rendición de cuentas, dando cumplimiento a la obligación de informar y al derecho de ser informado.	Gerente.		
	Realizar las acciones necesarias orientadas a involucrar a los ciudadanos en la rendición de Cuentas.	Gerente.		
	Publicación y actualización permanente en la página Web	Gerente.		
	Garantizar que todos los procesos contractuales se publiquen oportunamente en la Página WEB, SIA Observa y SECOP	Gerente.		
	Participar en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas realizadas por el Municipio	Gerente.		
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Vigilancia a la Atención al Público	Gerente.		
	Promoción del procedimiento de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos, a través de la página web	Gerente.		



Empresa de Desarrollo Urbano y Rural

**EL CARMEN DE VIBORAL**



Municipio  
El Carmen de Viboral

	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Gerente.		
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre sus derechos como usuarios.	Gerente.		
	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Gerente.		