

INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE Y LA RECREACION DE YUMBO

IMDERTY

YAMILET MURCIA ROJAS

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCION AL CIUDADANO

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**IMDERTY**  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACION DE YUMBO  
MARIA FRANCENITH RIVERA HOYOS

CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL DE 2019

Yumbo mayo 13 de 2019

## TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo del informe	3
2. Fundamento legal	3
3. Antecedentes	4
4. Fuentes de Información	5
5. Actividades Objeto de Seguimiento	5
5.1 Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción	5-6
5.2 Seguimiento resto de componentes del plan Anticorrupción Y de Atención al Ciudadano	7
6. Resultado del Seguimiento	8
6.1 Mapa de Riesgos de Corrupción	8-10
6.2 Seguimiento resto componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	10
7. Nivel de ejecución del P.A.A.C. 2018	11
Conclusiones	12
Recomendaciones	13

## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO CUATRIMESTRE ENERO-ABRIL DE 2019.

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la implementación de las actividades que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- por el cuatrimestre enero-abril de 2019, colocando en conocimiento el avance del mismo a los grupos de valor y demás partes interesadas.

### 2. FUNDAMENTO LEGAL

Conforme a la Ley 1474 de 2011, artículo 73, Decreto 2641 de 2012, numeral III, literal e, ley 1712 de 2014, artículo 9, literal g, Decreto 1081 de 2015 artículo 2.1.4.6. -Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo-, decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la gestión del riesgo” y el Manual Único de Rendición de Cuentas”, se realiza el Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por el cuatrimestre enero-abril de 2019.

### 3. ANTECEDENTES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY-, publicado en la página web de la Entidad en el link CONTROL INTERNO -INFORMES-, fue adoptado según resolución número 100-02-02-012 de enero 31 de 2019, integrado por 35 acciones, distribuidas en 6 componentes, así:

Cabe mencionar que conforme a los criterios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dando aplicación a lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo a saber: transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; servicio al ciudadano; participación ciudadana; participación ciudadana en la gestión pública; racionalización de trámites además del monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional.

ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019		
ORDEN	COMPONENTES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL 31 12 2019
1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción	5
2	Racionalización de Trámites:	5
3	Rendición de cuentas	10
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:	5
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	9
6	Iniciativas Adcionales	1
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>		<b>35</b>

Fuente: Clasificación propia de Oficina de Control Interno con base al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.

#### 4. FUENTES DE INFORMACIÓN

La información para el seguimiento del período enero-abril de 2019 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión emitida en enero 2019 y publicada en la página Web del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo, fue suministrada por los líderes y/o responsables de ejecutar las actividades plasmadas en el Plan por cada uno de los seis (6) componentes.

#### 5. ACTIVIDADES OBJETO DE SEGUIMIENTO.

Para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se programó la ejecución de 35 actividades, de las cuales, para el periodo enero-abril de 2019 son objeto de revisión 19 actividades, así:

ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019			
ORDEN	COMPONENTES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL 31 12 2019	ACTIVIDADES PROGRAMADAS ENERO-ABRIL 2019, PARA SEGUIMIENTO
1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción	5	5
2	Racionalización de Trámites:	5	1
3	Rendición de cuentas	10	8
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:	5	1
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	9	3
6	Iniciativas Adicionales	1	1
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>		<b>35</b>	<b>19</b>

Fuente: Clasificación propia de Oficina de Control Interno con base al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.

## 5.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Dada la importancia que le corresponde al Mapa de Riesgos de Corrupción se presenta en forma detallada el resultado del seguimiento al mismo (numeral 5.1) y

Mapa de Riesgo de Corrupción-IMDERTY 2019														Version				
														Fecha:				
														23/03/2016				
														pag. 1 de 1				
Identificación del riesgo				Valoración del riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión						
Proceso - Subproceso	Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis de riesgo				Valoración del riesgo				Fecha	Acciones	Responsable	Indicador		
					Riesgo inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones asociadas al control						
					Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo			Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro			
GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	PROMOVER LA CULTURA DEL MEJORAMIENTO CONTINUO	OMITIR CONCEPTOS EN LAS AUDITORIAS REALIZADAS PARA BENEFICIAR A UN TERCERO	INFORMES DE AUDITORIA SUBJETIVOS	INVESTIGACION DISCIPLINARIA DETRIMENTO PATRIMONIAL PERDIDA DE IMAGEN	BAJO RAO 1	MODERADO 5	BAJA 5	PRESENTACION DEL INFORME DE AUDITORIAS AL COMITE INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO	1	1	MODERADO 3	ANUAL	SOCIALIZAR AL COMITE INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO EL INFORME DE AUDITORIA ELABORADO	INFORME DE CONTROL INTERNO	Dec-10	APROBACION DE INFORME DE CONTROL INTERNO	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	Nº DE INFORMES APROBADOS
GESTIÓN DE DEPORTES, RECREACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	DESARROLLAR ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE EDUCACION FISICA, DEPORTE, RECREACION Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	INTERES PARTICULARES EN EL USO DE LA DOTACION DE LOS PROGRAMAS DEL IMDERTY	USO INDEBIDO DE LA DOTACION	BAJO RENDIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DETERIORO ACCELERADO DE LA DOTACION MAYOR INVERSION DE RECURSOS FINANCIEROS PARA LA ADQUISICION DE NUEVA DOTACION	PROBABLE 4	MAJOR 10	ALTA 40	VERIFICAR EL ADECUADO USO Y EXISTENCIA DE LA DOTACION DE LOS PROGRAMAS	0	0	MAJOR 4	BIMENSUAL	REALIZAR 1 VISITA DE INSPECCION PARA VERIFICAR EL USO ADECUADO EXISTENCIA DE LA DOTACION PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS.	INFORME DE VISITA REALIZADA RELACIONANDO EL INVENTARIO FISICO DE LA DOTACION	ENERO A DICIEMBRE	APROBACION DE LOS INFORMES ELABORADOS	SUBGERENTE DEPORTE	Nº DE INFORMES REALIZADOS
GESTIÓN DE DEPORTES, RECREACIÓN Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	DESARROLLAR ACTIVIDADES PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS DE EDUCACION FISICA, DEPORTE, RECREACION Y APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE	INTERES PARTICULARES EN EL USO DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS DEL CARGO DEL IMDERTY	USO INDEBIDO DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS	DETERIORO ACCELERADO DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS AFECTACION DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL	POSIBLE 3	MAJOR 10	ALTA 30	VERIFICAR EL USO DEL ESCENARIO PARA LO CUAL FUE SOLICITADO	0	0	MAJOR 4	BIMENSUAL	REALIZAR 1 VISITA PARA VERIFICAR EL USO Y MANEJO DEL ESCENARIO PARA LO CUAL FUE SOLICITADO.	INFORME DE LA VISITA REALIZADA	FEBRERO A DICIEMBRE	APROBACION DE LOS INFORMES ELABORADOS	SUBGERENTE DEPORTE	Nº DE INFORMES REALIZADOS
GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS	ESTABLECER LOS MECANISMOS NECESARIOS PARA LA DISPONIBILIDAD DE ESCENARIOS DEPORTIVOS ADECUADOS.	DEBILIDAD EN EL CONTROL DE LOS INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	PERDIDA DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS	PERDIDA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL MAYOR INVERSION PARA LA ADQUISICION DE INSUMOS MAYOR DESGASTE DE EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	IMPROBABLE 2	MODERADO 5	BAJA 10	SUPERVISION DURANTE EL DESARROLLO DE LAS INTERVENCIONES REALIZADAS	0	0	MODERADO 3	PERMANENTE	REALIZAR 1 VISITA DE INSPECCION PARA VERIFICAR EL USO ADECUADO EXISTENCIA DE LOS INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS UTILIZADOS EN LAS LABORES DE MANTENIMIENTO DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS.	INFORME DE VISITA REALIZADA RELACIONANDO EL INVENTARIO FISICO DE LOS INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS.	FEBRERO A DICIEMBRE	APROBACION DE LOS INFORMES ELABORADOS	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Nº DE INFORMES REALIZADOS
GESTIÓN ECONOMICA Y FINANCIERA	ADMINISTRAR ADECUADAMENTE EL PRESUPUESTO DEL IMDERTY COMO HERRAMIENTA PARA EL DESARROLLO DE LOS PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS	CLIENTELISMO, AMIGUISMO	TRAFFICO DE INFLUENCIAS	SANCCIONES E INVESTIGACIONES DISCIPLINARIAS Y PENALES DETRIMENTO PATRIMONIAL PERDIDA DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL	PROBABLE 4	MAJOR 10	ALTA 40	REVISION DEL CRONOGRAMA DE PAGOS	0	0	MAJOR 4	2 MESES	REALIZAR LA RADICACION DE CUENTAS EN LA VENTANILLA UNICA	LA FORMATO DEL CRONOGRAMA DE PAGOS	TRIMESTRAL	REALIZAR INFORMES DE VERIFICACION AL CUMPLIMIENTO DEL CRONOGRAMA DE PAGOS	SUBGERENTE ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	Nº DE INFORMES REALIZADOS
GESTIÓN JURIDICA Y CONTRATACION	DESARROLLAR EL PROCESO CONTRACTUAL, BAJO LOS PRINCIPIOS DE TRANSPARENCIA	INADECUADA SUPERVISION DE LOS CONTRATOS	DETRIMENTO PATRIMONIAL O INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL	INVESTIGACION DISCIPLINARIA, PENALES FISCALES. DETRIMENTO PATRIMONIAL PERDIDA DE IMAGEN. FAVORECIMIENTO A TERCEROS	PROBABLE 4	MAJOR 10	ALTA 40	REALIZAR LA SUPERVISION A LOS PROCESOS DE CONTRATACION	0	0	MAJOR 4	MENSUAL	CONTROLAR LA EJECUCION DEL CONTRATO.	INFORME DE SUPERVISION DEL CONTRATO	DE ACUERDO A LOS TERMINOS DE EJECUCION DEL CONTRATO	REVISAR SI SE ESTA CUMPLIENDO CON LOS PARAMETROS DEFINIDOS EN LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS.	SUPERVISOR DEL CONTRATO	Nº DE INFORMES DE SUPERVISION DEL CONTRATO

A continuación, se compila en una misma tabla el resultado del seguimiento de los otros cinco componentes, así:

**5.2 SEGUIMIENTO RESTO COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2019.**

ACTIVIDADES QUE INTEGRAN EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
ORDEN	COMPONENTES	ACTIVIDADES PROGRAMADAS AL 31 12 2019	ACTIVIDADES PROGRAMADAS ENERO-ABRIL 2019, PARA SEGUIMIENTO	ACTIVIDADES EJECUTADAS ENERO-ABRIL 2019	% AVANCE
1	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos Corrupción	5	5	3	47.4%
2	Racionalización de Trámites:	5	1	0	
3	Rendición de cuentas	10	8	4	
4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:	5	1	0	
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	9	3	1	
6	Iniciativas Adicionales	1	1	1	
<b>TOTAL ACTIVIDADES</b>		<b>35</b>	<b>19</b>	<b>9</b>	

Fuente: Clasificación propia de Oficina de Control Interno con base al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019.

## 6 RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

### 6.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con base al informe de seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción (numeral 5.1) integrado por cinco riesgos, distribuidos tres en los procesos misionales y dos en los procesos de apoyo, durante el cuatrimestre evaluado enero-abril de 2019, el IMDERTY ejecutó actividades para mitigar los riesgos de corrupción, sin embargo, el reporte se recibió para tres riesgos, quedando pendiente para el próximo período (mayo-agosto de 2019) incluir la totalidad de las actividades ejecutadas por los cinco riesgos que integran el Mapa.

6.1.1 RIESGO:	INFORMES DE AUDITORIA SUBJETIVOS
PROCESO:	GESTION DE EVALUACION Y CONTROL
CONTROLES:	PRESENTACION DEL INFORME DE AUDITORIAS AL COMITÉ INSTITUCIONAL DE COORDINACION DE CONTROL INTERNO

La Oficina de Control Interno formuló el Plan Anual de Auditoría para la vigencia 2019, aprobado en el Comité Coordinador del Sistema de Control Interno.

También presentó en forma oportuna el Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control interno del periodo noviembre-diciembre de 2018 y enero-febrero 2019, evidenciando la necesidad que la entidad trabaje los documentos del Plan Anual de Vacantes y de Previsión de Recursos Humanos, Plan de Tratamiento de Riesgos De Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Seguridad y Privacidad de la Información como guía orientadora en la toma de decisiones para minimizar los riesgos de pérdida de la información,

Se dio cumplimiento a la presentación del informe trimestral (enero-marzo de 2019) de austeridad en el gasto, evidenciando que la Entidad ha dado cumplimiento a las políticas de austeridad en el gasto conforme a la normatividad que regula la materia.

Durante el mes de marzo de 2019 se retiró de la Entidad el subgerente deportivo, para lo cual se dio aplicación a los criterios de la "ley 951 de 2005 por la cual se crea el acta de informe de gestión", como mecanismos de control, minimizando el traumatismo en el desarrollo de la gestión en los temas trascendentes que viene ejecutando la Entidad.



Igualmente, en el marco de la planeación estratégica, la Entidad formuló y publicó en la página web diez planes de acción de los que determina el decreto 612 de 2018, quedando pendiente los planes de acción: Plan de Tratamiento de Riesgos De Seguridad y Privacidad de la Información y Plan de Seguridad y Privacidad de la Información, los cuales se recomienda diseñar en el transcurso de la vigencia.

También se ha realizado seguimiento al cumplimiento de los términos de ley en el reporte de la información al SISTEMA CHIP requeridos por la Contaduría General de la Nación, así:

Evaluación del Control Interno Contable 2018 en febrero 7 de 2019,

Información Contable Pública-convergencia- en febrero 20 2019,

Información presupuestal octubre-diciembre 2018 en febrero 13 de 2019 y enero-marzo de 2019, el 25 abril 2019;

Reporte del informe de Derechos de Autor (informe de software) en marzo 15 de 2019.

Dentro del Plan de Capacitación se realizó la actividad de inducción y reinducción en el mes de marzo de 2019 al grupo de mantenimiento de la entidad, en especial lo que atañe a la promoción de la cultura del autocontrol (uno de los principios del MECI).

En febrero de 2019 se diligenció la encuesta FURAG del componente de Control Interno y por parte del responsable de apoyar el área de planeación el módulo de planeación, pendiente recibir el resultado de la evaluación.

6.1.2 RIESGO: TRAFICO DE INFLUENCIAS

SUBPROCESO: GESTION ECONOMICA Y FINANCIERA

CONTROLOLES: REVISION DEL CRONOGRAMA DE PAGOS

Del período enero-abril de 2019 el IMDERY ha suscrito 8 contratos con proveedores de bienes y servicios, quienes han radicado en la ventanilla única las facturas del bien o servicio suministrado para trámite de pago, evidenciándose que las mismas se tramitan con oportunidad.

Por otra parte, el programa financiero ASCII arroja el reporte mensual de los pagos efectuados en el período, indicando el beneficiario del pago, el valor cancelado, el número de comprobante de egreso y la fecha de pago, con el cual la Oficina de Control Interno chequea aleatoriamente el cumplimiento de los pagos.

6.1.3 RIESGO: DETRIMENTO PATRIMONIAL POR INCUMPLIMIENTO DEL OBJETO CONTRACTUAL.

CONTROL: REALIZAR LA SUPERVISION A LOS PROCESOS DE CONTRATACION.

SUBPROCESO: GESTION JURIDICA

Durante el período enero-abril de 2019 el IMDERTY ha suscrito 324 contratos de prestación de servicios, donde el 77% de esa contratación (249 contratos) son supervisados por el subgerente deportivo, el 20.1% (65 c.p.s.) supervisados por el subgerente administrativo y financiero, 2,8% supervisados por la gerencia (9 c.p.s.) y el 0.3% de los c.p.s. (1 c.p.s.) es supervisado por un ingeniero.

Los contratos de prestación de servicios son de trato sucesivo generándose el pago mes vencido, previo el informe del cumplimiento de actividades y presentación de la planilla de pago de la seguridad social integral del periodo anterior, evidenciándose los soportes en las carpetas de los expedientes contractuales. Se revisó la planilla de pago de contratistas, la cual cuenta con varios filtros antes de generarse el pago, iniciando el control del cumplimiento de las actividades pactadas en el contrato en el área donde se presta el servicio, quienes contra visita de campo y los soportes como fotos, planillas e informe confirman la ejecución del objeto contractual, además del pago de la seguridad social integral, cuya relación de contratistas con los informes de actividades firmado por el supervisor del contrato se remiten al área de talento humano, en unos periodos de tiempos pactados previamente para que se procese la planilla de pago mensual con la oportunidad requerida.

## 6.2 SEGUIMIENTO RESTO COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENERO-ABRIL 2019.

### 6.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

En este componente lo pertinente a la preparación de la audiencia pública de rendición de cuentas, la Entidad realizó los trámites previos y el informe que se presentará en la jornada de rendición esta publicado en la página web. Por situación interna relacionada con la participación del IMBERTY en los Juegos Departamentales versión 2019, hubo la necesidad de aplazar la audiencia pública, pendiente reprogramar la jornada, no obstante, la Entidad viene publicando la información relacionada con la gestión institucional en la página.

### 6.2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El IMBERTY implementó para el año 2019 un mecanismo de monitorio de acceso a la información pública alojada en la página web institucional, a través de un formato en Excel compuesto por número de visitas y lecturas mensuales de la página desde el momento de creación (2016) hasta la fecha actual (2019), adicionalmente contiene el número de visitas por entrada desde el 2016 hasta el 2019.

## 7. NIVEL DE EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR EL PERIODO ENERO-ABRIL 2019.

El avance de ejecución de las actividades que integran los SEIS componentes del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del periodo enero-abril de 2019 alcanzó el 42.1% de logro.

## CONCLUSIONES

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Yumbo -IMDERTY- efectuó la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción en enero de 2018, conforme lo establece la ley 1474 de 2011, artículo 73, manteniendo en la estructura del Mapa 5 riesgos, distribuidos tres en los procesos misionales y dos en los procesos de apoyo.

La Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano alcanzó el 42.1% de ejecución en con respecto a las 19 actividades programadas para el periodo enero-abril de 2019.

**IMDERTY**  
INSTITUTO MUNICIPAL DEL DEPORTE  
Y LA RECREACIÓN DE YUMBO

## RECOMENDACIONES

1. Dar cumplimiento a las actividades pactadas para mitigar los riesgos de corrupción:
  - USO INDEBIDO DE ESCENARIOS DEPORTIVOS, responsable subgerente deportivo.
  - PERDIDA DE INSUMOS, HERRAMIENTAS Y EQUIPOS, responsable subgerente deportivo.
2. Dar cumplimiento a la ejecución de las actividades que hacen parte de los componentes:
  - RACIONALIZACION DE TRAMITES; (Validar por la alta gerencia los trámites y servicios de la Entidad identificados).
  - RENDICION DE CUENTA (publicación plan de acción de inversión en la página web);
  - MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO, (Capacitar en protocolo de atención y cultura de servicio).
  - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION, (reportes oportunos del informe mensual del PQRS).
  - INICIATIVAS ADICIONALES (Sensibilizar sobre los principios y valores éticos).