

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO DEL
ADMINISTRADOR DEL PATROMONIO ESCINDIDO DE EMPRESAS VARIAS DE
MEDELLIN “APEV”**

**VIGENCIA 2024
MEDELLIN, ANTIOQUIA**



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. CONTEXTO ESTRATÉGICO	6
2. MARCO NORMATIVO	7
3. OBJETIVO.....	8
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	8
4.1. Componente No.1: Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgos de corrupción.....	8
4.2. Componente No.2: Racionalización de trámites	11
4.3. Componente No.3: Rendición de cuentas	12
4.4. Componente No.4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	13
4.5. Componente No.5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	17
4.6. Iniciativas Adicionales.....	19
4.6.1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	19
4.6.2. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	19
4.6.3. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	20
4.6.4. Fortalecimiento de los canales de atención.....	20

INTRODUCCIÓN

La Entidad **ADMINISTRADOR DEL PATRIMONIO ESCINDIDO DE EMPRESAS VARIAS DE MEDELLÍN E.S.P. – APEV**, es un establecimiento público perteneciente al Conglomerado público del Municipio de Medellín, este Establecimiento Público adscrito a la Secretaría de Hacienda del Municipio de Medellín, gestado por el Concejo de Medellín mediante Acuerdo Municipal N° 15 del año 2008, creado mediante el Decreto Municipal 1516 de 2008 y autorizado mediante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la puesta en funcionamiento del mecanismo de asunción del pasivo pensional el 03 de febrero de 2012 para asumir la normalización del pasivo pensional de Empresas Varias de Medellín S.A. E.S.P, asumiendo las obligaciones ciertas e indiscutibles de los acreedores pensionales que emitieron su consentimiento expreso para tal fin, se desarrolló de la siguiente forma:

El acuerdo 015 del 2008 faculta al señor Alcalde del municipio de Medellín para crear un establecimiento público del orden Municipal, cuyo objeto seria “La administración de los recursos destinados a la cancelación del pasivo pensional de los servidores ex servidores públicos de las Empresas Varias de Medellín ESP, tendientes a generar los recursos suficientes y necesarios para el pago de las pensiones directas y compartidas, las cuotas partes pensionales y los bonos pensionales y cuotas partes de bonos pensionales originados de dicho pasivo pensional, actividad esta última (Pagar) que también hace parte de su objeto”.

El objetivo principal para la creación del establecimiento fue liberar de la carga pensional a Empresas Varias de Medellín, carga que influyó drásticamente en las pérdidas operacionales de la empresa.

En los análisis financieros realizados por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios con corte al año 2004, donde se concluye: ***“En los últimos cinco años, salvo en el 2001, se ha venido presentando pérdidas operacionales generadas, entre otros aspectos, por la elevada carga pensional que tiene la empresa”, ‘posteriormente la misma superintendencia señalo “...En el análisis de los costos y gastos se observa que las pensiones de jubilación son los rubros más representativos dentro del estado de resultados...” y además advierten “...una gestión deficitaria en tanto los ingresos de operación no cubren los costos de ventas derivados de la prestación del servicio. En consecuencia la empresa está en una situación de alto riesgo....”***

El deterioro de la situación financiera de la Entidad se previó desde el año 2005, cuando la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, expidió los proyectos de Resolución CRA 321 y 322 de 2005, que se presentaron a participación ciudadana con el nuevo marco tarifario para el sector de Aseo.

Durante el período de discusión y participación ciudadana, EVM presentó observaciones sobre la inconveniencia de estos proyectos de regulación en diferentes escenarios:

- ✓ Gremio – Andesco,
- ✓ Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial.
- ✓ Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.
- ✓ Municipio de Medellín,
- ✓ Concejo de Medellín.

Ante los impactos negativos por la eminente disminución de los ingresos, EVM solicitó a la CRA un período de transición de 3 años para continuar aplicando la regulación en ese entonces vigente, con la que se obtuvo utilidades operacionales en el 2006.

Ante la respuesta negativa de la CRA, en la aplicación del nuevo marco regulatorio de tarifas, la Empresa presentó una disminución de ingresos, en el 2007, con relación al 2006, en un 20%. Desde entonces los resultados operacionales han sido negativos, aunque con los rendimientos financieros se han logrado utilidades netas.

En febrero de 2008 la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios informó al Sr. Alcalde: *“..... aunque en los últimos años esta empresa ha podido generar valores positivos, estos no son suficientes para cubrir la grandes obligaciones que posee la empresa, como el pago de su pasivo pensional, el cual a corte 31 de diciembre de 2006 ascendió a \$382.000 millones”*.

Por lo anterior, la SSPD impuso a la Empresa un Plan de Mejoramiento en el que incluyó la necesidad de adoptar medidas para resolver el problema del pasivo pensional.

Frente a este requerimiento, por iniciativa de la Administración Municipal, el H. Concejo de Medellín expidió el Acuerdo 015 de 2008, reglamentado por el Decreto 1516 del mismo año, expedido por la Alcaldía de Medellín.

Considerando la situación planteada, El Concejo Municipal, mediante Acuerdo 015 del 2008, autoriza la normalización pensional de Empresas Varias de Medellín, y faculta mediante el Decreto Municipal 1516 del 14 de octubre de 2008, al Alcalde Municipal para poner en marcha el mecanismo de normalización pensional, a partir de allí, se creó el Establecimiento Público Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín ESP, “APEV”, como una medida para aliviar la carga pensional en cabeza de Empresas Varias de Medellín.

Inicialmente El decreto 1516 planteaba que las Empresas Varias de Medellín ESP transferirían al nuevo establecimiento unos activos, conformados por un patrimonio autónomo de bonos y pensiones, unos bienes inmuebles, un efectivo y unas inversiones.

Así mismo transferirían el pasivo pensional que tuviesen la característica de cierto e indiscutible, conformado por las pensiones actuales y bonos pensionales tipo A y tipo b.

El mecanismo de normalización pensional fue aprobado y autorizado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el Ministerio de Protección Social, el 03 de febrero de 2012, comunicación con radicado interno 20120071026, documento en el que se destaca que la aprobación del mismo se realiza, con un análisis financiero que la Superintendencia le realiza a APEV, en el que manifiesta lo siguiente:

"Una vez revisado los elementos financieros y los flujos proyectados de ingresos y egresos, se indica que los activos a entregar por Empresas Varias de Medellín E.S.P. generarán los recursos suficientes y necesarios para el pago de las obligaciones pensionales que serán transferidas al "Administrador del Patrimonio Escindido de Empresas Varias de Medellín ESP" ("APEV") y se considera que las fuentes de ingresos serán suficientes para garantizar la sostenibilidad financiera del APEV y garantizar el flujo de egresos de los próximos 10 años, lo que permitirá el pago de las obligaciones a las personas que dieron su consentimiento expreso.

Considerando el Cálculo Actuarial, los activos que se entregarán al APEV, la proyección de los flujos de caja del APEV y los compromisos suscritos por el Municipio de Medellín, a través de su Secretario de Hacienda, en los cuales se indica que se destinarán los recursos necesarios para equilibrar el flujo de caja del Patrimonio del APEV, en caso que se dejen de percibir recursos por los arrendamientos de los inmuebles y se destinarán los recursos necesarios para equilibrar el flujo de caja de APEV, en caso de que no se vendan oportunamente los inmuebles o a comprar los mismos, en caso que APEV no pueda realizar la enajenación cuando así lo requiera. Se concluye que es financieramente viable la asunción parcial por APEV del pasivo pensional de Empresas Varias de Medellín E.S.P."

"Texto tomado de Comunicación de aprobación del mecanismo de normalización pensional enviado por la SSPD, a la Alcaldía de Medellín, mediante radicado 20120071026."

Con el fin de dar cumplimiento al Acuerdo 15 y al Decreto 1516 de 2008, se inició el trámite de normalización pensional, conforme con el procedimiento y requisitos descritos en el Decreto 4014 de 2006 expedido por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Los requisitos eran los siguientes:

- Autorización del órgano directivo del tercero que asume la obligación pensional;
- Asunción de obligaciones ciertas e indiscutibles;
- Consentimiento expreso de los acreedores pensionales;
- Aprobación del mecanismo por la mitad más uno de los acreedores pensionales;
- Aprobación del cálculo actuarial por la SSPD;

- Valoración motivada de la SSPD sobre la capacidad financiera de APEV;
- Concepto favorable Ministerio de la Protección Social;
- Autorización del mecanismo por parte de la SSPD.

Empresas Varias de Medellín, dio cumplimiento a los requisitos establecidos normativamente, por lo cual se da inicio a la Operación Administrativa de APEV para el mes de Julio del año 2012.

Se realizó la transferencia de los recursos operacionales, el 09 de Julio de 2012, por valor de Ochenta y dos mil ochocientos setenta y seis millones ochocientos siete mil ochocientos pesos M/CTE \$82.876.807.800 , la transferencia de los cinco activos, bienes inmuebles no operacionales, se realizaron mediante escritura pública en el transcurso del segundo semestre del año 2012.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE APEV:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de APEV, estará compuesto por los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Otras iniciativas para fortalecer la Entidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades.

1. CONTEXTO ESTRATÉGICO

El contexto estratégico de APEV es:

MISIÓN

Con visión de largo plazo APEV administrará y gestionará de manera sostenible el pasivo pensional de los ex servidores públicos de Empresas Varias de Medellín ESP, garantizando los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de dichas obligaciones pensionales a través de una adecuada gestión de los recursos públicos a su cargo, buscando generar la mayor rentabilidad de dichos recursos y administrar

de manera eficiente sus predios con el fin de lograr mayor valorización de sus activos.

VISIÓN

Ser reconocidos como una Entidad administradora de pensiones comprometida por su excelencia y calidad en la prestación de los servicios, que es oportuna con el pago del pasivo pensional de los ex servidores públicos de las Empresas Varias de Medellín ESP, que cuenta con los recursos necesarios para garantizar el pago de sus obligaciones y genera confianza a los pensionados y ciudadanos en general.

El jefe de la oficina de Control Interno o quien haga sus veces, tiene el deber legal de realizar el seguimiento a la matriz de riesgos de las Entidades Públicas, conforme lo dispuesto al respecto por el DAFP.

2. MARCO NORMATIVO

Norma	Característica
Constitución Política de Colombia	
Ley 42 de 1993	Control Fiscal
Ley 80 de 1993	Estatuto de Contratación Pública
Ley 87 de 1993	Sistema Nacional de Control Interno
Ley 190 de 1995	Moralidad en la Administración Pública
Ley 489 de 1998, art. 32	Democratización de la Administración Pública
Ley 599 de 2000	Código Penal
Ley 678 de 2001	Acción de Repetición
Ley 734 de 2000	Código Único Disciplinario
Ley 850 de 2003	Veedurías Ciudadanas
Ley 1150 de 2007	Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción)
Ley 1882 de 2018	Ley de Infraestructura
Ley 2069 de 2020	Emprendimiento en Colombia
Ley 2080 de 2021	Código de procedimiento administrativo y de contencioso administrativo
Documento CONPES 3714 de 2011	Riesgo previsible en contratación
Ley 1551 de 2012	Modificación de la ley 136/94
Decreto 019 de 2010	Ley Anti-trámites

Decreto 734 de 2012	Reglamenta la contratación
Decreto 2641 de 2012	Metodología Plan-Anticorrupción
Decreto 1085 de 2015	Decreto reglamentario del sector administrativo de planeación Nacional
Decreto 342 de 2019	Adoptan los documentos de licitación de obra pública alrededor del artículo de la ley 1882 de 2018.

3. OBJETIVO

Objetivo General

Implementar estrategias que contribuyan a prevenir y denunciar la corrupción al interior de la Entidad, y contribuir al mejoramiento continuo en el servicio de atención y acceso a la información pública.

Objetivos Específicos

- Ejercer control sobre las conductas que constituyen Riesgos de Corrupción
- Implementar una estrategia de racionalización de trámites
- Establecer estrategias de fortalecimiento para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.
- Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Facilitar y divulgar a los ciudadanos los canales de acceso a la información

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de APEV:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Otras iniciativas para el fortalecimiento de la Entidad.

4.1. Componente No.1: Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgos de corrupción

En este componente hemos identificado los riesgos de APEV, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

4.2. Componente No.2: Racionalización de trámites

La estrategia de racionalización de trámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal tanto del nivel central como descentralizado, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Esta estrategia registra las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

La política de racionalización de trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública. El objetivo es 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.

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 absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Simplificación de procedimientos internos	2 trámites actualizados	Actividades realizadas /actividades	Dirección	Año 2023
Presentar política de cero papel	1 capacitación	Capacitación al personal y contratistas	Control interno o quien haga sus veces	Año 2023
Establecer sistemas de comunicación interna que garantice que	Reuniones	Reuniones capacitaciones	Control interno o quien haga sus veces	4 en el año 2023

todos los empleados tengan conocimiento de acciones internas y externas de la Entidad				
Atención al público de forma atenta, eficaz, eficiente en las instalaciones de la Apev	Usuarios atendidas	Usuarios atendidas	Dirección y personal de apoyo	Permanente

4.3. Componente No.3: Rendición de cuentas

La rendición de cuentas de Acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”.

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.

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.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Dialogo con la comunidad	100 %	Dirección	Permanente
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Servicios de apoyo a la gestión institucional: 1. Capacitaciones (Control, riesgo y gestión) 2. Asesorías en controles, gestión de riesgos y gestión en general. 3. Estrategia de comunicación interna.	100 %	Control interno o quien haga sus veces	2 en el año 2023

4.4. Componente No.4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Es de gran interés para APEV, continuar el mejoramiento de la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios, y así seguir satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1. Realizar monitoreo del uso del	2 informes	Dirección	Junio y Diciembre de 2024

	espacio físico asignado por la entidad para la atención de la ciudadanía			
	2. Asignar y garantizar hacia el usuario una buena comunicación con el ciudadano buscando siempre la satisfacción del cliente.	2 informes	Dirección	Julio y Diciembre de 2024
Fortalecimiento de los Canales de Atención	1. Colocar en funcionamiento la página web como canal de atención al ciudadano	Página web de la Entidad.	Dirección	Junio de 2024
	2. Revisión periódica a la infraestructura externa de las instalaciones de Apev	2 Actividades	Dirección	Junio y Diciembre de 2024

	en su sede principal, garantizando seguridad a quienes deban ingresar.			
Talento Humano	1. Capacitar a los funcionarios en cultura de servicio al ciudadano o ética y valores del servidor público	2 Capacitaciones	Dirección	Junio de 2024
	2. Aplicar la evaluación de desempeño a los funcionarios para poder ir realizando seguimiento y prestando de esta forma una mejor atención al ciudadano .	2 Informes	Dirección	Febrero y Julio de 2024
Normativo y Procedimental	1. Socializar el procedimiento de peticiones, quejas	1 Documento	Dirección Control Interno	Julio de 2024

	y reclamos , al igual que los formatos relaciona dos con este.			
	2. Realizar informes de PQRSD recibidas por la Entidad, ya sea por medio electróni co, físico o correo nacional, con sus respectiv as fechas de recepció n y entrega de respuest a al usuario.	2 informes	Dirección Control Interno	Junio, y Diciembre de 2024
Relacionamient o con el Ciudadano	1. Creación y aplicació n de una encuesta a la comunid ad, donde se pueda verificar el nivel	2 Informes	Dirección Control Interno	Julio y Diciembre de 2024

	de satisfacción respecto a las acciones ejecutadas por la Entidad así como la atención prestada en las consultas.			
--	---	--	--	--

4.5. Componente No.5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este 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.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamientos de Transparencia Activa	Disposición en el portal WEB institucional de atención	Sitio Ewb Actualizado	Dirección	Junio 2024

	al ciudadano de link que brinden facilidades a los usuarios que no pueden acercarse a las oficina.			
	Actualizar, socializar, divulgar y publicar los formatos, manuales, guías, procedimientos y documentos de Apev.	Sitio Ewb Actualizado	Dirección	Junio de 2024
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Verificar que en los correos institucionales destinados para recepcionar PQRSD no exista ninguno sin responder dentro de los términos estipulados por la Ley	PQRSD presentada por usuarios	Dirección	Enero y Diciembre de 2024
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Aplicación TRD	TRD Convalidadas	Dirección	Diciembre de 2024
	Actualización Manual Tablas de Retención y Valoración Documental	Correos electrónicos y capacitaciones	Dirección	Diciembre de 2024

Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Reporte de Solicitudes	Dirección	Enero y Diciembre de 2024
--	--	------------------------	-----------	---------------------------

4.6. Iniciativas Adicionales

Apev, contemplara iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, incorporara 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.

4.6.1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Dentro de los principios esenciales del Estado Colombiano está el de servir a la comunidad, a los ciudadanos en general, siempre buscando que la atención que se les brinde sea igual para todos y sea la mejor, cumpliendo los parámetros de eficiencia, eficacia y efectividad, los cuales acompañados de respeto y compromiso, son la combinación necesaria para que la atención al ciudadano dentro de cualquiera entidad pública sea la mejor.

Tanto es así la importancia del servicio dentro de los fines del estado que la Constitución Política de Colombia, consagra en su artículo 2, de manera expresa, el servicio a la comunidad como un fin esencial del estado, lo que implica para cualquier entidad pública y en este caso en especial en APEV, que todos los servidores públicos nos debemos a la comunidad y el éxito en esta función tan importante, está en generar la mejor atención al ciudadano, entendiendo que esto implica garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución y la ley, para los ciudadanos.

Es por eso que dentro de éste Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se desarrollaran los siguientes tres puntos, que sin duda fortalecerán el servicio a la comunidad y harán que funciones de APEV, estén enmarcadas dentro del marco legal colombiano, sino que además de ello, se pueda cumplir con ese fin esencial como es el servicio a la comunidad.

4.6.2. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

Lo primero que se establecerá con el fin de fortalecer el desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, es dar cumplimiento a la exigencia de ley de por medio de nuestra página Web el portafolio de servicios que presta esta entidad. Además de lo anterior la APEV, se encuentra en el proceso de implementar el buzón para queja, reclamos y sugerencias, con la que se logrará mejorar la experiencia de los usuarios al acudir a estas instalaciones.

Dentro del desarrollo institucional también se empezaran a realizar encuestas de satisfacción a los servicios prestados por los servidores públicos de APEV, las mismas se implementaran una vez al año en las diferentes dependencias donde hay atención al ciudadano, con las que se logrará medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad e identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano que nos permitan mejorar la atención, evaluarnos y buscar que esta sea adecuada y oportuna.

4.6.3. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

APEV, visualiza este punto como el más importante para fortalecer la atención ciudadana dentro de la entidad, es el servicio a la comunidad como se ha repetido en diferentes ocasiones y como lo dice literalmente la Constitución Política de Colombia, un fin esencial del estado, es por ello que dentro del plan de capacitaciones de la Coordinación de Control Interno o quien haga sus veces para este año, la entidad busca afianzar la cultura del servicio dentro de los servidores públicos y contratistas, con el fin de que se realicen unas capacitaciones encaminadas a sensibilizar en cada servidor público lo importante de su labor y del servicio.

Además de lo anterior, se realizará una campaña interna dirigida a los servidores públicos, donde se resaltará la legalidad, la transparencia y el buen servicio. Las acciones anteriores tienen el único fin de que cada servidor público de APEV, entienda lo importante de su labor, que cada tarea que realice vaya salvaguardada de legalidad, y que cada ciudadano que se acerque a las instalaciones de la entidad sienta que se les brindo el mejor servicio, pues es a la comunidad que se debe cada servidor público, es su razón de ser dentro de su actividad de trabajo.

4.6.4. Fortalecimiento de los canales de atención

Para el fortalecimiento de los canales de atención dentro de este Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana, en el componente de Rendición de cuentas, se hace relación a diferentes mecanismos que utiliza APEV, en el día a día, para que los ciudadanos conozcan el que hacer de la entidad y en los cuales

hay la oportunidad de que la ciudadanía participe, conozcan y transmitan sus inquietudes a los servidores públicos, mediante estas herramientas se logra homogenizar por parte de la entidad la información que transmite y generar espacios diferentes a los recintos de la entidad, para que los ciudadanos sean atendidos y den a conocer sus problemáticas y solicitudes a los diferentes servidores de la entidad.



JOHNJAIME DE JESUS MONCADA OSPINA
Director General de APEV

IVAN DARIO RUIZ RUIZ
JEFE DE CONTROL INTERNO