

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO - EDU

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA
DE DESARROLLO URBANO – EDU – 2025



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

CONTENIDO	
INTRODUCCIÓN	3
POLITICA ANTICORRUPCION EMPRESA DE DESARROLLO URBANO - EDU	5
OBJETIVO	5
ALCANCE	6
DEFINICIONES	6
ROLES Y RESPONSABILIDADES	8
CONSIDERACIONES	10
• Consideraciones generales	10
• Principios superiores	10
• Disposiciones específicas	12
Marco regulatorio	12
• Vigencia	12
1. PRIMER COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	12
1.1. GESTION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION	12
1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	14
1.3. LÍNEA ÉTICA	16
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	16
2.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	16
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	19
3.1. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS DIFERENTES ÓRGANOS DE CONTROL	19
3.2. CRONOGRAMA DE RENDICIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL EN LA PÁGINA WEB DE LA EDU Y A LOS ENTES DE CONTROL 2025	20
3.3. ÓRGANOS DE CONTROL POLÍTICO Y DISCIPLINARIO, SIEMPRE QUE LO REQUIERAN	25
3.4. PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LAS OBRAS, DONDE LA EDU BRINDA INFORMACIÓN PERMANENTE A LA COMUNIDAD SOBRE LOS PROYECTOS	28
3.4.1. Encuesta de nivel de participación y de comunicación relacionado con los proyectos	32
3.5. PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN	32
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	34
4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	34
4.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS	37

4.3. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.	40
5. QUINTO COMPONENTE: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL (1712 DE 2014)	45

INTRODUCCIÓN

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” ordena que cada entidad pública del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Igualmente, mediante el Decreto Nacional No 2641 de 2012 compilado por el decreto 1081 de 2015 se regula y adopta la metodología que las entidades deben aplicar para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

A su vez el numeral 5.2.3 Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) adoptado por el municipio de Medellín en el año 2017, corresponde al plan que contiene una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que debe ser implementada en las entidades del orden municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República es la encargada de orientar la elaboración y seguimiento del Plan, mediante un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios. Se enfatiza en la metodología del mapa de riesgos de corrupción y para los demás componentes, se tienen en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades encargadas de su implementación, con las cuales la Secretaría de Transparencia se articulará, para dar cumplimiento al Estatuto Anticorrupción.

En el nivel central Municipal, el Departamento Administrativo de Planeación Municipal con el apoyo de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la

Ciudadanía es responsable de consolidar el plan, y cada dependencia es responsable de aportar las acciones de cada requerimiento del plan. Corresponde a la Secretaría de Evaluación y Control hacer el seguimiento a las acciones establecidas en el plan, de conformidad con el Decreto 1081 de 2015 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”.

De igual forma para las entidades descentralizadas las funciones relacionadas anteriormente estarán bajo responsabilidad de las oficinas de Planeación y Control Interno o quien haga sus veces respectivamente.

Las acciones del plan anticorrupción y de atención al ciudadano deberán ser incluidas en el Plan de Acción Anual.

El Decreto 1081 de 2015 en su Artículo 2.1.4.8., establece la obligación de las entidades públicas de publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

La Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, es una empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel descentralizado del municipio de Medellín, vinculada al municipio, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, que tiene como objeto principal la gestión y operación urbana e inmobiliaria, el desarrollo, la ejecución, la asesoría y la consultoría de planes, programas y proyectos urbanos e inmobiliarios en los ámbitos municipal, departamental, nacional e internacional.

En cumplimiento de lo anterior, la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025, conforme a los parámetros diseñados en la herramienta “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”.

La elaboración del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” permite evaluar la pertinencia de la Certificación de la Entidad en el Sistema Integrado de Gestión, toda vez que, de los diferentes requerimientos para la implementación del presente plan ya se encontraban contemplados y adoptados en el sistema de calidad como iniciativas necesarias en la estrategia de lucha contra la corrupción, orientadas a consolidar una organización eficiente, eficaz, transparente y rentable en permanente búsqueda del mejoramiento como modelo empresarial.

POLITICA ANTICORRUPCION EMPRESA DE DESARROLLO URBANO - EDU

La Empresa de Desarrollo Urbano –EDU-, es una empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel descentralizado del municipio de Medellín, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, que tiene como objeto principal la gestión y operación urbana e inmobiliaria, el desarrollo, la ejecución, la asesoría y la consultoría de planes, programas y proyectos urbanos e inmobiliarios en los ámbitos municipal, departamental, nacional e internacional.

Dada su naturaleza jurídica, para el cumplimiento de su objeto se acoge a lo emanado en la Constitución Política, en las Leyes y en sus estatutos, los cuales se encuentran contemplados en el Decreto 0158 del 2002, modificado parcialmente por el Decreto 883 de 2015; no obstante, sujetar su actuar a la normatividad citada y con la conciencia de no hacer lo mínimo requerido, adopta dentro de sus prácticas empresariales, una serie de políticas tendientes a estructurar las operaciones en un marco de ética y transparencia, que garanticen la continuidad y sostenibilidad de la entidad, resguardando el buen nombre con un manejo transparente, eficiente y efectivo de los recursos lo cual constituye la mejor carta de presentación. Los principios y valores institucionales se anteponen al logro de los objetivos corporativos, rechazando y sancionando cualquier resultado obtenido a través de transgredir los valores o la ley.

De acuerdo a lo anterior se define la Política Anticorrupción para la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU.

OBJETIVO

La política Anticorrupción tiene como finalidad hacer público el compromiso de la entidad con un proceder ético y transparente ante sus grupos de interés y el conducir sus negocios de una manera socialmente responsable actuando con una filosofía de cero aceptaciones a todo acto que contraría sus principios y valores organizacionales.

ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los funcionarios y servidores de la entidad, también a los diferentes grupos de interés que hacen parte de la cadena de valor, entendidos éstos como clientes, proveedores, miembros de la junta, inversionistas, contratistas, subcontratistas y en general a todos aquellos con quienes directa o indirectamente se establezca alguna relación comercial, contractual o de cooperación.

DEFINICIONES

En este ítem se citarán y definirán de acuerdo con la ley algunas de las conductas antijurídicas tipificadas como delitos en la legislación penal colombiana que tengan una relación directa con el actuar indebido de servidores públicos o colaboradores del estado y que afecten la administración pública:

✓ **Corrupción:**

La corrupción es toda práctica que conlleve al abuso deliberado de poder, funciones y/o medios para obtener un beneficio personal o para terceros en detrimento de los principios empresariales y del orden social.

La corrupción involucra la ejecución de conductas catalogadas como delitos en la normatividad penal del País y afectan tanto a quienes participan en forma activa como pasiva en la comisión de estos hechos; perturbando la reputación de las empresas que estos representen y generando multas cuantiosas, su exclusión de la participación en los contratos públicos y su inclusión en listas restrictivas internacionales que afectan la estrategia de internacionalización de estas (Listas ONU, OFAC). Los pagos de facilitación son una forma de soborno hecha con el propósito de agilizar o facilitar la actuación de un funcionario público para una acción gubernamental de rutina. Por principio, la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU no acepta, promueve o encubre este tipo de operaciones y declara su firme compromiso con llevar a cabo su misión en forma transparente sin recurrir a este tipo de prácticas.

✓ **Peculado:**

El Peculado está tipificado a partir del artículo 397 de la Ley 599 de 2000, y se define como aquella conducta adelantada por un servidor público que atenta contra la administración pública, mediante la apropiación, uso, o destinación oficial diferente en provecho propio o de un tercero de bienes del Estado cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. La comisión de esta conducta está sancionada con penas privativas de la libertad que van desde 8 hasta 22 años e imposición de multas e inhabilidad para ejercer derechos y funciones públicas.

✓ **Prevaricato:**

Es una conducta antijurídica que se presenta cuando un servidor público profiere resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley o cuando omite, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones. Para la comisión de estas conductas se establecen penas desde 4 hasta 12 años e imposición de multas e inhabilidad para ejercer derechos y funciones públicas.

✓ **Concusión:**

De conformidad con los artículos 405 y siguientes del Código Penal Colombiano el Cohecho, se refiere al servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente para retardar, u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales. Se tipifica además el Cohecho impropio cuando el servidor público acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones. También la ley establece como conducta antijurídica la acción de dar u ofrecer dinero u otra utilidad a un servidor público.

✓ **Violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades:**

Conducta desplegada por el servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades. La pena privativa de la libertad es entre 5 y 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

✓ **Interés indebido en la celebración de contratos:**

Se refiere al actuar del servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones. La pena establecida es de prisión de 5 a 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

✓ **Contrato sin cumplimiento de requisitos legales:**

Es la conducta cometida por el servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones tramite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos. La Ley penal establece una pena privativa de 5 a 18 años, multa, e inhabilitación para el ejercicio de derechos y funciones públicas.

✓ **Abuso de autoridad por omisión de denuncia:**

Se presenta cuando el servidor público que teniendo conocimiento de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio no informe a las autoridades.

✓ **Utilización indebida de información oficial privilegiada:**

Se exterioriza esta conducta cuando el servidor público que, como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, hace uso indebido de información que ha conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica. La sanción establecida es la imposición de multa y la pérdida del empleo o cargo público.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

✓ **Junta directiva**

La Junta Directiva, como máximo órgano de Gobierno y Control Corporativo, aprobará la política anticorrupción de la compañía velando por su actualización y cumplimiento, conforme a las revisiones periódicas que se adelanten producto

de las leyes que surjan para tal fin, recomendaciones de la gerencia, las auditorías y/o del Comité de Gestión y Desempeño Institucional.

✓ **Comité de Gestión y Desempeño Institucional**

Este comité también hace las veces del Comité de Buen Gobierno y estará entre sus responsabilidades supervisar la implementación y adopción en la empresa de los principios y prácticas anticorrupción, apoyándose en las evaluaciones realizadas por medio de la Subgerencia de Planeación Institucional en donde se hace seguimiento a la prevención del riesgo tanto desde la probabilidad de ocurrencia como del impacto para la entidad.

✓ **Secretaria General**

A través del Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno, responsable de organizar y controlar la aplicación del régimen disciplinario y garantizar que las investigaciones adelantadas contra los funcionarios de la Entidad guarden el debido proceso y se impongan las sanciones y correctivos pertinentes en cada caso. Para lo anterior será necesario que se adelanten las indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias correspondientes para verificar la ocurrencia de hechos constitutivos de faltas disciplinarias. Además, deberán capacitar a los funcionarios de la EDU para que conozcan el régimen disciplinario contenido en la Ley 734 de 2002 y sus normas complementarias, con el fin de que se reduzcan los índices de investigaciones.

✓ **Gerencia General**

La Gerencia General, será la responsable de la implementación de la política en la empresa, procurando, motivando y facilitando su incorporación en el sistema integrado de gestión de la entidad.

✓ **Mejoramiento Continuo**

Adelantará los programas de transformación cultural necesarios para que esta política, más que un requisito normativo interno, se consolide como parte de la filosofía y cultura institucional.

✓ **Servidores públicos, contratistas y demás colaboradores de la entidad**

Serán los responsables de la aplicación irrestricta de la política anticorrupción, quienes además actuarán conforme a los principios rectores, velando además

porque cada una de las funciones a su cargo sea llevada a cabo con todo el sentido de responsabilidad.

CONSIDERACIONES

- **Consideraciones generales**

Esta política se enmarca en unos principios superiores, los cuales se fundamentan en los valores plasmados en el Código de Ética y buen gobierno, donde se encuentran los principios institucionales y el marco que regula las prácticas de buen gobierno corporativo. Expresan además los lineamientos a emplear en todas las prácticas y operaciones realizadas por la entidad. La aplicación de estos principios no será discrecional, así como tampoco admitirá interpretaciones que den o pretendan dar sentido de legalidad a actos o situaciones en los que claramente existan dudas sobre su pertinencia y legalidad. En la eventualidad de dudas sobre su aplicación, deberá consultarse las instancias de la entidad definidas en los roles y responsabilidades.

- **Principios superiores**

- ✓ **Coherencia:** todos los servidores y funcionarios, independientemente del rango o posición jerárquica en la Organización, estarán comprometidos con un actuar coherente conforme a los principios y prácticas de la entidad, siendo ejemplo de excelencia frente a la sociedad. Ningún colaborador podrá, directa o indirectamente, participar, ocultar, patrocinar actos de corrupción o soborno bajo ninguna circunstancia.
- ✓ **Prevención:** este principio implica un compromiso con el control y seguimiento de los riesgos de corrupción y soborno, para lo cual, de manera permanente, se estarán evaluando los mapas de riesgos de los procesos para asegurar que las medidas implementadas estén blindando ampliamente a la entidad de posibles prácticas corruptas. La gestión ha de desarrollarse bajo principios de gestión de riesgos preventivos más que en esquemas reactivos o correctivos.

- ✓ **Transparencia:** la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, promueve sus prácticas con transparencia, empleando los diferentes mecanismos de divulgación de la información conforme a los protocolos establecidos por el Estado y por el Sistema Integrado de Gestión de la entidad, garantizando siempre la legalidad y el equilibrio informativo.
- ✓ **Autocontrol:** la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU promueve acciones que le permiten a sus funcionarios, servidores y demás colaboradores, generar la capacidad, independientemente de su nivel jerárquico dentro de la entidad, para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, mejorar y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y tareas bajo su responsabilidad garanticen el ejercicio de una función transparente y eficaz. Estas acciones están planteadas desde las herramientas institucionales que orientan el curso organizacional y permiten generar la disciplina del autocontrol.
 - Plan Estratégico Institucional
 - Planes de acción (planes operativos)
 - Planes de mejoramiento
 - Mapa de riesgos (puntos de control)
 - Manual de procesos y procedimientos
 - Manual de funciones
- ✓ **Denuncia:** todos los funcionarios, servidores, colaboradores y en general todos los grupos de interés de la entidad, especialmente con los que se tengan establecidas relaciones comerciales o contractuales, están en la obligación de poner en conocimiento de la Entidad, los hechos o circunstancias que puedan ser considerados como actos de corrupción o soborno. Para ello se podrán utilizar los diferentes canales institucionales de la empresa como es el Subgerente o Director del área respectiva, el Comité de Prioridad y Transparencia, la Subgerencia de Evaluación y Control, la Dirección Administrativa y de Gestión Humano, la Gerencia General de la empresa, además del procedimiento dispuesto para recibir las PQRSF.

Igualmente se garantizará que nadie sufrirá ningún tratamiento perjudicial, retaliación o cuestionamiento como resultado de negarse a participar en el soborno o corrupción, o debido a la presentación de informes en los que de buena fe exponga sus sospechas de que un soborno real o

potencial u otro delito de corrupción ha tenido lugar, o pueden tener lugar en el futuro. Tales denuncias pueden ser puestas en conocimiento de la empresa amparadas en los principios de confidencialidad y/o anonimato.

- **Disposiciones específicas**

- **Marco regulatorio**

- Constitución Política de Colombia
 - Ley 489 de 1998
 - Ley 599 de 2000
 - Ley 734 de 2002
 - Ley 906 de 2004
 - Ley 1474 de 2011
 - Decreto Municipal 158 de 2002
 - Decreto Municipal 883 de 2015
 - Resolución N° JD 002 de 2014 - Código de ética y buen gobierno
 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
 - Sistema de Administración del Riesgo de la Empresa

- **Vigencia**

La política anticorrupción queda vigente a partir de su publicación. Sus principios y lineamientos deben ser aplicados conforme han sido establecidos comprometiendo a todos los funcionarios, servidores y prestadores de servicio a su acatamiento y cualquier incumplimiento deliberado o intencional de la misma será considerado falta grave.

1. PRIMER COMPONENTE: ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

1.1. GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano - EDU implementa, mantiene y consolida el Sistema de Administración del Riesgo con el objetivo de disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de posibles materializaciones de eventos de riesgo, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y la continuidad del negocio.

De acuerdo con los lineamientos metodológicos del Sistema de Administración del Riesgo, la EDU identifica, mide, controla y monitorea los riesgos de cada uno de los procesos de la Entidad. En este orden de ideas, la gestión del riesgo analiza cada una de las actividades desarrolladas en la entidad que pueden representar un riesgo financiero, legal, operativo, tecnológico, estratégico y de corrupción.

Las metodologías que aplica la Entidad para la Administración de Riesgos de Corrupción son: la GUÍA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN (Emitida por la presidencia de la república), las normas ISO 31001 y 37001 y el Estándar Australiano.

✓ **Políticas Generales**

- La EDU monitoreará los cambios en los controles y perfiles de riesgo y mantendrá actualizado el portafolio de riesgos y el nivel de exposición.
- La EDU promueve la integración de la administración del riesgo a la cultura organizacional, a partir de la divulgación y formación en los temas que componen las herramientas que se emplean para la administración y control del riesgo.

✓ **Políticas Específicas**

- La EDU cuenta con procedimientos para la adecuada implementación y funcionamiento de la administración de riesgos.
- La EDU cuenta con una adecuada estructura organizacional que permite administrar el riesgo garantizando la disponibilidad oportuna de los recursos para el correcto funcionamiento.
- La EDU en sus programas anuales de capacitación, inducción y reinducción incluirá temas de Gestión de Riesgo.
- Utilizar en forma efectiva y eficiente los recursos de la entidad.
- Garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información.
- Mantener la buena imagen y las buenas relaciones de la entidad con la comunidad y los demás grupos de interés.
- Diseñar acciones de mejora o correctivas para aquellos riesgos que de acuerdo con los lineamientos metodológicos así lo requieran.



✓ **Roles y responsabilidades de los líderes de proceso**

- Apoyar en la actualización periódica de las matrices, los mapas de riesgo y los controles de los procesos a su cargo.
- Conocer y monitorear los riesgos relacionados con sus procesos.
- Verificar la ejecución de los planes de mitigación (control) y la identificación de oportunidades de mejoramiento de los controles.
- Exigir la aplicación de la metodología de administración de riesgos cuando se modifiquen los procesos o se cambien los controles vigentes.

1.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La EDU cuenta con el mapa de riesgos de corrupción, en éste se identifican todos los eventos de riesgo con las medidas respectivas de mitigación, relacionados con actividades corruptas que pueden afectar los recursos, intereses y la estabilidad de la Entidad.

✓ **Estrategias planteadas en la Gestión de Riesgos**

Para el 2025 se propone afianzar la estrategia anticorrupción a través de las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<p>PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</p>	<p>Revisión y actualización de la matriz de riesgos de Corrupción de la Entidad - Mapa de riesgos.</p>	<p>Mejoramiento Continuo - Todos los procesos</p>			

Incluir los riesgos fiscales en las matrices de riesgos de la entidad.	Mejoramiento Continuo			
Presentar en las inducciones y reinducciones temas de seguridad informática.	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			
Actualización del Código de Integridad de la Entidad	Mejoramiento Continuo Gestión del Talento Humano Gestión Jurídica Control Interno			
Diseñar y realizar campañas de culturización para fortalecer los mecanismos de actuación frente al riesgo.	Mejoramiento Continuo Control Interno			

La matriz de riesgos de corrupción se podrá visualizar en el siguiente apartado: <https://infopublica.edu.gov.co/> numeral 6 Planeación, Políticas, lineamientos y manuales y dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

1.3. LÍNEA ÉTICA

La Resolución GG N° 1326 del 09 de diciembre de 2024 establece la incorporación de una línea ética al código de integridad de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU). Esta línea ética tiene como objetivo fortalecer la transparencia y la integridad en las actuaciones de los servidores públicos de la entidad.

La línea ética permitirá a los grupos de interés realizar consultas, denuncias o reportar incumplimientos del código de integridad, garantizando la confidencialidad de la información y la protección de la identidad del denunciante. Las denuncias serán analizadas y clasificadas para determinar su veracidad y proceder con las investigaciones necesarias.

La EDU se compromete a informar a los ciudadanos sobre las actuaciones desplegadas como resultado de sus denuncias en un plazo de quince días hábiles. Además, se llevarán a cabo informes trimestrales de seguimiento y se divulgará la línea ética a todos los servidores de la entidad, incluyendo su inclusión en procesos de inducción y capacitaciones de sensibilización.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Las actividades por adelantar para dar cumplimiento a este componente, teniendo en cuenta el objeto social principal de la EDU son:

2.1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

Desde la metodología propuesta por el DAFP, se solicita una identificación de trámites dentro de los procesos misionales de la Entidad que impliquen necesariamente una actuación del ciudadano para el reconocimiento de un derecho o cumplimiento de una obligación y estén fundamentados en una norma. Para el efecto, los procesos misionales de la EDU son los cinco a mencionar:

- ✓ Operación urbana e inmobiliaria
- ✓ Modelación y diseño
- ✓ Estructuración de proyectos
- ✓ Ejecución de proyectos

✓ Adquisición de predios

En el marco de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa de Desarrollo Urbano ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de sus procesos misionales, mediante la realización de mesas de trabajo y la aplicación de encuestas específicas a los equipos responsables de cada uno de los cinco procesos misionales de la entidad. Este ejercicio tuvo como objetivo identificar posibles trámites que pudieran ser requeridos o utilizados por la ciudadanía, empresas u otras entidades.

Tras el análisis de resultados y la revisión de cada uno de los procesos misionales, se concluyó que actualmente no existe ningún trámite asociado a estas actividades misionales que deba ser gestionado por la ciudadanía o por entidades externas. En consecuencia, la Empresa de Desarrollo Urbano reafirma que estos procesos están diseñados exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones institucionales y no requieren una intervención directa por parte de los ciudadanos o empresas en forma de trámites.

No obstante, la entidad reconoce la importancia de identificar y gestionar correctamente los Otros Procedimientos Administrativos (OPA's) asociados a su funcionamiento. En este sentido, se compromete a destinar todos los esfuerzos necesarios para la identificación precisa, registro y gestión de los OPA's, garantizando una administración transparente, ágil y efectiva. Esta labor no solo facilita el cumplimiento de los principios de transparencia y eficiencia administrativa, sino que también fortalece el control interno y externo sobre los procedimientos que integran la operación institucional.

El compromiso de la Empresa de Desarrollo Urbano con la transparencia y la mejora continua se refleja en la creación de un marco de detección y seguimiento de los OPA's, el cual servirá de soporte para los entes de control y permitirá que todas las actividades relacionadas con los procedimientos internos sean claramente definidas y accesibles para su auditoría y revisión. Así, buscamos no solo cumplir con las disposiciones legales y éticas, sino también reforzar la confianza ciudadana y asegurar que nuestro quehacer institucional esté siempre alineado con los principios de la buena administración pública.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES - PROCESOS MISIONALES	Gestionar las capacitaciones para la identificación de OPA's	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			
	Conformación de mesa de trabajo interdisciplinaria para la identificación de OPA's	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			
	Capacitación y sensibilización a los diferentes procesos en temas asociados a trámites y otros procedimientos administrativos	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			
	Identificar los OPA's de las diferentes áreas	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			

	Registro de OPA's identificados a través de la plataforma SUIT	Dirección Administrativa y de Gestión Humana			
--	--	--	--	--	--

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- es una entidad pública que informa el avance de su labor y rinde cuentas a diferentes públicos:

- ✓ Órganos de control fiscal de manera periódica, siempre que lo requieran.
- ✓ Órganos de control político y disciplinario, siempre que lo requieran.
- ✓ A la población beneficiaria de los proyectos urbanos que se ejecutan por parte de la EDU, se realiza un acompañamiento social antes, durante y posterior a la ejecución de la obra que permite una comunicación constante y facilita los procesos de diálogo entre la EDU y la comunidad.
- ✓ A la ciudadanía en general se realiza una rendición de cuentas directamente, y a través de los medios de comunicación.

3.1. RENDICIÓN DE CUENTAS A LOS DIFERENTES ÓRGANOS DE CONTROL.

“La Empresa de Desarrollo Urbano - EDU para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, documentó un cronograma de rendición de cuentas a entes de control y rendición de informes de Ley; este fue revisado para 2025, con la finalidad de que los requerimientos de los entes de control que están allí establecidos sigan vigentes bajo los parámetros y lineamientos requeridos por el DAFP y los diferentes órganos de control, inherente al resultado final de la evaluación del Sistema de Control Interno”.

3.2. CRONOGRAMA DE RENDICIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL EN LA PÁGINA WEB DE LA EDU Y A LOS ENTES DE CONTROL 2025.

CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS - SUBGERENCIA DE EVALUACIÓN Y CONTROL															
Fecha de rendiciones															
Nombre del informe	Periodicidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Recurso	Observación
Informe de Austeridad en el gasto	Trimestral		28		30			31					31	Página Web - Profesional Evaluación y Control	Hace referencia al artículo 2.8.4.8.2 del decreto 1068 de 2015
Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos	Semestral		28						30					Página Web - Profesional Evaluación y Control	Hace referencia al artículo 76 de la ley 1474 de 2011
Seguimiento y Control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cuatrimstral				30	5			30	5			31	Página Web - Profesional Evaluación y Control	Hace referencia a la ley 1474
Control interno contable	Anual		28											Aplicativo Contraloría General de Medellín y de la Republica - Profesional Evaluación y Control	Elaborado por Evaluación y Control

Evaluación MECI - Calidad - FURAG	Anual (Está por definir fecha de medición por parte de la Función Pública)												Aplicativo - DAFP - Subgerente de Evaluación y Control - Profesional Evaluación y Control	Elaborado por Evaluación y Control. Hoy por el decreto 1499-2017 es el FURAG II. Haciendo referencia al art 5 ley 87/93.
Derechos autor	Anual		30										Aplicativo - Dirección Nacional de Derechos de Autor - Líder de Sistemas - Profesional Evaluación y Control	Evaluación y Control lo rinde de acuerdo con la información suministrada por el área de Sistemas
Rendición en Gestión Transparente de la Contraloría, de los contratos suscritos en la EDU de obra y de prestación de servicios	Mensual	La rendición debe estar completa en el GT, dentro de los 5 días hábiles del mes siguiente respecto de la contratación del mes anterior. Resol. No. 170 de 2017 de la CGM.										Aplicativo GT - CGM	Evaluación y Control revisa el cumpliment o y oportunidad de la rendición de los procesos por parte de los responsables	

Rendición Anual de la vigencia anterior	Anual	15											Aplicativo - Contraloría General de Medellín - Personal designado por cada una de las siguientes dependencias para el envío de los informes: Secretaria General - Dirección de Gestión Social y Ambiental - Mejoramiento continuo - Gestión de Riesgos - Gestión Humana - Planeación estratégica - Subgerencia Administrativa y Financiera - Evaluación y Control - Subgerencia Administrativa y Financiera - Contador EDU.	Evaluación y Control recopila los informes de todas las dependencias y realiza seguimiento al Plan de Mejoramiento de la Contraloría y realiza la rendición.
---	-------	----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Rendición control fiscal de los patrimonios autónomos, fondos cuenta y Fideicomisos abiertos con recursos públicos o parafiscales.	Anual	15																Aplicativo - Contraloría General de Medellín - Dirección Administrativa y de Gestión Humana - Dirección Financiera - Tesorera EDU	La rendición la realiza la Subgerencia de Evaluación y Control, rinde lo remitido por Tesorería. (Relación de fiducias). La tesorera es la encargada de entregar el informe semestral para la rendición a la Contraloría General de Medellín.
Acta de aprobación de estados contables por la Junta Directiva	5 días hábiles después de la aceptación de la Junta Directiva	31																Aplicativo - Contraloría General de Medellín - Dirección Administrativa y de Gestión Humana - Dirección Financiera	

<p>Planes de mejoramiento Auditorias Contraloría</p>	<p>La fecha que la CGR asigne cada vez que la Contraloría General de Medellín realice Auditoría.</p>																<p>Aplicativo - Contraloría General de Medellín - Líder responsable del proceso Auditado - Aplicativo Contraloría General de la Republica - Personal designado por la Dirección Administrativa y de Gestión Humana para dicho informe - Personal designado por la Subgerencia de Dirección Administrativa y de Gestión Humana para dicho informe</p>	<p>Evaluación y Control rinde lo remitido por el líder del proceso Auditado.</p>
<p>Acta informe de gestión, por separación del cargo, al finalizar la administración o cuando es ratificado en el cargo al vencimiento del período, según sea el caso.</p>	<p>Quince días (15) Hábiles después de terminada la gestión</p>																<p>Aplicativo - Contraloría General de Medellín - Directivo que hace entrega del cargo</p>	<p>Evaluación y Control rinde lo remitido por el Directivo que hace entrega del cargo.</p>

Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno - Decreto 2106 de 2019 Art. 156 - Circular Externa 100 - 006 de 2019 DAFP.	Semestral 31														Basado en el Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno	Evaluación y Control rinde teniendo en cuenta el diagnóstico arrojado desde el Inf. Pormenorizado del Estado de CI.
--	--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

3.3. ÓRGANOS DE CONTROL POLÍTICO Y DISCIPLINARIO, SIEMPRE QUE LO REQUIERAN

En el marco de sus funciones conforme a la Resolución GG No. 544 de 2017 “Por la cual se adopta la política de Prevención del Daño Antijurídico y Defensa Judicial de la entidad” la Secretaría General se permite informar a las Subgerencias y Direcciones de la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU las siguientes disposiciones respecto a las peticiones radicadas ante la entidad. El derecho de petición se encuentra regulado en la Constitución Política de Colombia en el artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.” En ese sentido, el Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 otorga los términos para dar respuesta los derechos de petición.

Tipo de petición	Término ordinario
Petitionen de documentos y de información	10 días hábiles
Petitionen de contenido general y particular	15 días hábiles
Petitionen de consulta en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles

Así mismo, la normativa vigente, hace alusión a términos especiales para dar respuesta:

Tipo de petición	Término de respuesta
Informes solicitados por congresistas	5 días hábiles (Artículo 258 Ley 5 de 1992)
Peticiones de información o documentos entre autoridades públicas	10 días hábiles (Artículo 30 Ley 1437 de 2011)
Peticiones hechas por periodistas para el ejercicio de su profesión	Trámite preferencial dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)
Peticiones de organismos judiciales	Término dispuesto por la autoridad jurisdiccional
Peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental para evitar un perjuicio irremediable	Trámite prioritario dentro de un término razonable y proporcional de acuerdo a la complejidad del asunto (Artículo 20 Ley 1437 de 2011)
Consultas de información personal sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	10 días hábiles, prorrogables por otros 5 días hábiles (Artículo 14 Ley 1581 de 2012)
Reclamos sobre los datos que reposen en las bases de datos de la entidad	15 días hábiles, prorrogables por otros 8 días hábiles (Artículo 15 Ley 1581 de 2012)
Peticiones de información y documentación oficial hechas por las organizaciones políticas declaradas en oposición	5 días hábiles (Artículo 16 Ley 1909 de 2018)

Respecto a la solicitud de ampliación de términos para responder, el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, es importante indicar que es de carácter excepcional, cuando no sea posible resolver la petición dentro de plazo de ley inicial, lo cual debe ser comunicado al peticionario antes del vencimiento inicial, donde se deben explicar los motivos por los que no es posible dar respuesta dentro del término, indicando en que tiempo se dará respuesta. El plazo adicional no puede superar el doble de la inicial.

Por otro lado, el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 hace referencia al traslado por competencia; éste procede cuando la autoridad a quien se dirige la petición

no es competente, lo cual debe ser informada al interesado y remitir ante la entidad respectiva dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción. Los términos para responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción por la autoridad competente. En caso de no existir autoridad competente, se debe informar al peticionario.

En los casos en que el peticionario presenta una petición incompleta, conforme al artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, debe requerirse al peticionario dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que complete la petición, para lo cual el peticionario tendrá un mes para completar la misma, quien podrá requerir un (1) mes adicional para tal efecto. Los términos para dar respuesta se contarán a partir del siguiente en que se complete la petición. Si no se completa, se entenderá que el peticionario renunció tácitamente a la misma. Para ello, deberá proferirse acto administrativo en el que conste el desistimiento tácito de la petición, el cual debe ser notificado personalmente y es susceptible de recurso de reposición. Cabe aclarar, que el peticionario podrá radicar la solicitud nuevamente en cualquier momento.

Con relación a las peticiones oscuras, el artículo 19 Ley 1437 de 2011 indica que son aquellas en que no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, por lo que debe devolverse al interesado para que la corrija o aclare, para ello el peticionario tendrá diez (10) días hábiles para realizar las respectivas aclaraciones, en caso de no hacer la corrección se archivará la petición.

En el caso de peticiones reiterativas, la autoridad podrá remitir respuestas anteriores, excepto cuando se trata de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsanen.

Igualmente, es importante recordar que las peticiones pueden ser rechazadas cuando son irrespetuosas, de acuerdo al artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 y cuando se solicita información que tenga el carácter de reserva conforme el artículo 25 de la disposición normativa mencionada. En este último caso, es necesario motivar la decisión, indicando los preceptos legales que imposibilitan la entrega de la información solicitada, lo cual debe ser informado al peticionario, frente a esta decisión no procede recurso, salvo el de insistencia que se manifiesta cuando el peticionario interesado insiste en la petición realizada ante la autoridad que alega la reserva, lo cual será resuelto por el Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar que se encuentren los documentos.

3.4. PROCEDIMIENTO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL A LAS OBRAS, DONDE LA EDU BRINDA INFORMACIÓN PERMANENTE A LA COMUNIDAD SOBRE LOS PROYECTOS

Esta labor está a cargo de la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones, dependencia que antes, durante y después de cada uno de los proyectos ejecutados por la EDU brinda un acompañamiento social a las personas beneficiadas e impactadas con las obras urbanas e inmobiliarias que lidera la entidad.

De esta actividad quedarán actas, listado de asistentes, registros visuales como evidencia y soporte del cumplimiento de esta acción, los cuales serán sujeto de verificación.

El siguiente es el plan de acompañamiento social en cuanto a la rendición de cuentas:

Esquema de la dirección de Gestión Social y Comunicaciones mediante el cual se hace la interacción con comunidad y se apoya la estrategia de rendición de cuentas.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Implementación de la metodología de gestión social y comunicaciones permitiendo que la comunidad conozca, participe y se apropie de los escenarios de participación dispuestos en cada uno de los proyectos ejecutados por la entidad.	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

Verificación de los cumplimientos de los parámetros establecidos por el decreto de la Guía de Manejo Socio ambiental GMSA.

Reunión de inicio de obra con la comunidad con impacto directo del proyecto, además de la presentación de la empresa contratista, la interventoría y los funcionarios de la EDU que van a coordinar la obra.

Presentación de la información del valor del proyecto, de la interventoría, fecha de inicio y finalización.

Reuniones de seguimiento.

Reunión de avance en el 50%.

Reunión de finalización.

Nota: cuando la obra es inferior a

Dirección de Gestión Social y Comunicaciones

	<p>tres meses solo aplica reunión de inicio y finalización</p>				
	<p>Dinamizar el componente de vinculación de mano de obra de la comunidad.</p> <p>Actividades de sensibilización y sostenibilidad de la obra.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>			



SC 15081



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

3.4.1. Encuesta de nivel de participación y de comunicación relacionado con los proyectos.

La Dirección de Gestión Social y de Comunicaciones de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) es la responsable de aplicar la encuesta de percepción entre la población y líderes que vienen acompañando los procesos que adelanta la empresa. Estas encuestas se aplican cada año en todos los proyectos y permite analizar la percepción sobre la EDU en la población impactada para la toma de decisiones.

El ítem de comunicación de dicha encuesta está orientado a conocer si los mecanismos y herramientas de comunicación de la empresa les han llegado de manera clara, oportuna y verás a la comunidad y si estos elementos les ha permitido tener una información permanente, oportuna y coherente con el desarrollo de los proyectos que se ejecutan en sus territorios.

Además, la encuesta evidencia su satisfacción con respecto a la participación ciudadana en los proyectos, lo anterior debido a que valoran los escenarios de encuentro y trabajo que les permite la empresa, el acompañamiento social como un elemento importante bajo el principio de pluralidad y democracia.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Aplicación de encuestas	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

3.5. PROCEDIMIENTO DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA EN GENERAL Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

En aras de cumplir con las obligaciones que como entidad pública cobijan a la Empresa de Desarrollo Urbano en cuanto a mecanismos de información y divulgación de su gestión a la comunidad, la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones implementa diversas estrategias para la realización y

divulgación de la rendición de cuentas institucional, tal como se muestra en el plan propuesto para 2025.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Publicación constante de las acciones de la EDU en la página web	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Actividades con comunidad (publicadas en redes sociales)	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Piezas comunicacionales (volantes, plegables, afiches, backings)	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Boletines de prensa a través de la Alcaldía de Medellín y boletín interno "Manos a la obra"	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Publicación de historias que hacen referencia a nuestras acciones en redes sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Tik Tok y YouTube)	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El desarrollo del presente componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.

✓ Posicionar el portafolio de servicios de la entidad

En el año 2025 la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, en escenarios locales, nacionales e internacionales donde esté presente y donde las circunstancias y el tipo de público lo permitan, distribuirá el portafolio de servicios. Dicho documento también se difunde por medio del sitio web institucional www.edu.gov.co y demás mecanismos de comunicación con los grupos de interés.

✓ Implementación y optimización de procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad

La Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, actualmente cuenta con el procedimiento "[Atención PQRSFD](#)" dentro de su Sistema Integrado de Gestión, el cual tiene como objetivo establecer los parámetros para recibir, tramitar y atender las peticiones, sugerencias, quejas o reclamos de los usuarios internos y externos de la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, dentro del término estipulado por la normatividad vigente.

✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Dentro del desarrollo institucional para el servicio al ciudadano y desde la Dirección de Gestión Social y Comunicaciones de la EDU, se aplica la encuesta de percepción en este punto se mide la satisfacción de uno de los públicos de interés que es la ciudadanía directamente impactada con los procedimientos de

participación ciudadana, las mismas se aplican entre la población y líderes que acompañan los procesos que adelanta la empresa, estas se aplican cada año en todos los proyectos lo cual permite recoger la percepción de la población en todos los barrios de la ciudad donde interviene la EDU.

✓ **Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.**

En los escenarios directos de interlocución con la comunidad, el equipo social permanentemente está respondiendo las inquietudes y preguntas de la misma. En el tema de la atención al ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, cada una de las dependencias de la EDU, se encarga de elaborar la respuesta para atender las PQRSFD.

✓ **Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:**

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

Está disponible en el sitio web, en el micrositio de generación de las PQRS <http://www.edu.gov.co/pqrsfd>

“Los usuarios tienen derecho, además de los consagrados en la Constitución Política, leyes especiales y el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor a:

- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen por la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Ley.
- Conocer los proyectos y actividades que se realizarán en la ciudad por parte de la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU.
- Derecho a la autodeterminación.
- A que se le respete el debido proceso en el trámite de los procesos administrativos adelantados por la Entidad.
- Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.
- Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.

- Tener acceso al expediente de acuerdo al proceso que se adelante y a que se le brinde una copia.
- Recibir atención en un ambiente limpio, seguro y cómodo.
- Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes, cuando se hayan lesionado sus derechos.
- Los propietarios, poseedores y residentes de los predios requeridos recibirán información clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proceso”.

- Horarios y puntos de atención.

Horario	Lunes a Jueves				Viernes
	Jornada de la mañana		Jornada de la tarde		
	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida	
Horario habitual	7:30 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM	7:30 AM a 12:30 PM y de 1:30 PM a 4:30 PM
1	6:30 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM	
2	7:00 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM	
3	8:00 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM	
4	9:00 AM	12:30 PM	1:30 PM	5:00 PM	

Carrera 49 No. 44-94, local 194, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia - Colombia. Línea Única de Atención a la Ciudadanía: 3004466058.

- Que hacer en caso de una queja o un reclamo.

La entidad cuenta con diversos canales que pueden ser utilizados por la ciudadanía para la interposición de una PQRSFD, tales como:

- En el Centro de Administración Documental. Calle 44 n° 46 - 84.
- Línea de atención 3004466058.
- Correo electrónico: info@edu.gov.co.
- Vía telefónica o correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad.
- Verbales.

- ✓ **Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.**

Actualmente la nueva sede de la Empresa de Desarrollo Urbano está habilitada con espacios físicos idóneos y accesibles para población con limitaciones físicas, niños, niñas, mujeres lactantes, adultos mayores y personas de talla baja, se ha proyectado la inclusión desde que se comenzó a diseñar la sede y en las distintas intervenciones que se han tenido a cargo. Es por esto que nos encontramos en la búsqueda de eliminación de barreras, bajo el enfoque de garantía y restablecimiento de derechos, en asocio con el equipo de discapacidad de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos de la Alcaldía de Medellín, donde se elaboró un diagnóstico de accesibilidad, realizando recorridos por las instalaciones con el fin de verificar las condiciones de accesibilidad y usabilidad de la edificación y uso de espacio público, entre otras acciones, en aras de mejorar las características de los espacios y servicios para la ciudadanía.

Dentro de los servicios de accesibilidad a las personas con movilidad reducida (PMR) se encuentran los siguientes: rampa de acceso peatonal, ascensores, parqueadero exclusivo para PMR, puesto de orientación a la ciudadanía, servicio de baños especializados, entre otros, nuestra inclusión está orientada a la convivencia participativa, donde se enfatiza que la presencia de las personas con discapacidad es esencial para garantizar la “universalidad” de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

En consonancia con lo que se ha expresado la Empresa de Desarrollo Urbano – EDU designó la oficina de atención al ciudadano en la nueva sede la que contará con personal capacitado que permita la atención integral a toda la ciudadanía.

4.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ **Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.**

Al definir canales de atención que permitan la participación ciudadana, la gestión social de la EDU establece en cada uno de los procesos de interacción social

unos escenarios de participación como son las mesas de trabajo o comités de participación, estos comités se dinamizan desde el antes de las obras, acompañan todo el proceso de construcción de la misma y son los espacios comunitarios que quedan fortalecidos para permitir la sostenibilidad y manejo adecuado de los proyectos, siempre en búsqueda de lograr mejores condiciones de vida.

En el año 2025 las mesas de trabajo o comités de participación se realizarán de acuerdo con las necesidades de cada proyecto ejecutado por la EDU.

La gestión social de la EDU cuenta con el apoyo transversal permanente de la comunicación pública que la entidad lidera en su quehacer. Esta comunicación está presente en todos los procesos de la empresa y de forma muy puntual en la gestión social porque mediante la misma se busca generar reflexiones ciudadanas acerca de temas relacionados no solo con la EDU sino con la ciudad.

Esta comunicación es la estrategia para posicionar el Urbanismo Social como elemento fundamental que afiance entre la ciudadanía las transformaciones que se llevan a cabo desde la EDU.

Además, la Dirección Social Comunicaciones es un apoyo que se traduce en la coordinación de eventos, gestión y elaboración de contenidos en piezas publicitarias, de información (boletines y comunicados de prensa) y de divulgación (volantes, plegables, entre otros), acompañamiento a las estrategias de gestión social tales como mesas de trabajo y comités que se realizarán de acuerdo a las necesidades de cada proyecto ejecutado por la EDU en el año 2025.

✓ **Implementar protocolos de atención al ciudadano.**

Contamos con un MANUAL DE PROTOCOLO ORGANIZACIONAL, en la Empresa de Desarrollo Urbano, estamos convencidos de la importancia de mantener relaciones cordiales, basadas en la ética y el trato amigable, los valores institucionales y normas de la empresa.

En la EDU transformamos vidas, en todo lo que hacemos, porque nuestra esencia como empresa es brindar bienestar y mejorar la calidad de vida de los habitantes y esto se ve reflejado en las relaciones entre servidores, en la atención con la ciudadanía y públicos de interés. Para lograr este propósito, es preciso tener en cuenta un conjunto de reglas, recomendaciones y prácticas establecidas por norma o por costumbre, que ayuden al desarrollo de las relaciones humanas, para reforzar nuestro propio estilo mediante la cultura y la

comunicación corporativa, es por esto que el protocolo de atención al ciudadano cuenta con información relacionada a:

- ✓ Valores institucionales
 - Liderazgo
 - Pasión por lo que hacemos
 - Transparencia
 - Cercanía
 - Flexibilidad
- ✓ Palabras claves: nos ayudan a unificar el discurso con el contexto empresarial, hay que tener en cuenta que se debe hablar un lenguaje claro, efectivo y social:
 - Pasión por lo que hacemos
 - Escuchamos a la gente
 - Construimos con las personas
 - Unimos territorios
 - Cumplimos sueños
 - Dignificamos lo público
 - Trabajamos en equipo
 - Cocreamos
 - La comunidad es nuestro principal cliente
 - Transformamos vidas
 - Somos EDU
- ✓ Presentación personal: nuestra imagen, un estilo que proyecta cercanía, la imagen de la EDU depende en gran parte de la buena impresión que los colaboradores causen. La presentación personal produce un gran impacto en las personas a quienes servimos.
- ✓ Servicios al cliente: a nivel presencial, telefónico y virtual, protocolo para atender a las personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja. Contamos con personal administrativo para la atención al ciudadano, en cada sede y piso del Edificio EDU.

4.3. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

✓ Enlace de fácil acceso para atender las PQRSDF

La entidad en su página web tiene un link llamado ciudadanía www.edu.gov.co/site/ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias en el cual se pueden diligenciar las PQRSDF.

✓ Formatos electrónicos para PQRSDF

Uno de los medios para la presentación de las PQRSDF a la Empresa de Desarrollo Urbano - EDU, es a través de la página web www.edu.gov.co en el link PQRSDF.

El ciudadano al diligenciar la información solicitada en el anterior formato enviará al correo electrónico info@edu.gov.co la PQRSDF respectiva, la cual se en ruta en el sistema Mercurio.

✓ Oficina, dependencia o entidad competente

Conforme al procedimiento de ATENCIÓN A PQRSDF registrado en el Sistema Integrado de Gestión la Secretaría General de la entidad es la encargada de dicha labor.

✓ Consideraciones Generales

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias deberán cumplir con los términos legales.

Adicional a estos términos, se tienen en cuenta los términos asignados por los entes de control en las respectivas solicitudes.

✓ Seguimiento

El documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” establece que es necesario realizar las siguientes actividades:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental.

La Empresa de Desarrollo Urbano - EDU cuenta con un software llamado MERCURIO, el cual tiene una herramienta exclusiva para las PQRSFD llamada WORK FLOW, la cual permanecerá vigente durante el año 2025, permitiendo hacer el seguimiento oportuno a las respuestas de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad desde el momento en que se presenta la PQRSF hasta la entrega a su destinatario.

- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Desde la Secretaría General se emiten alertas semanales para informar sobre los plazos próximos a vencer, garantizando así el cumplimiento efectivo de los términos establecidos

- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Una vez recibidos los derechos de petición, se realiza un filtro de la información solicitada donde se identifica y analiza el propósito, con el fin de no generar confusiones y darles el tratamiento indicado en término de tiempos de respuesta conforme a su origen.

- Elaborar trimestralmente informes sobre las peticiones, quejas y reclamos y sugerencias, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

La información sobre las PQRSFD se presenta mensualmente al comité directivo y a la Honorable Junta Directiva de la entidad y semestralmente se hace seguimiento a los indicadores de gestión de las PQRSFD.

✓ **Control**

- Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno

A través del Grupo de Trabajo de Control Disciplinario Interno, responsable de organizar y controlar la aplicación del régimen disciplinario y garantizar que las investigaciones adelantadas contra los funcionarios de la Entidad guarden el debido proceso y se impongan las sanciones y correctivos pertinentes en cada caso. Para lo anterior será necesario que se adelanten las indagaciones preliminares e investigaciones disciplinarias correspondientes para verificar la

ocurrencia de hechos constitutivos de faltas disciplinarias. Además, deberán capacitar a los funcionarios de la EDU para que conozcan el régimen disciplinario contenido en la Ley 734 de 2002 y sus normas complementarias, con el fin de que se reduzcan los índices de investigaciones.

- Oficina de Evaluación y Control:

La entidad en su ciclo de auditorías internas realizará auditorías a los procesos relacionados con atención al ciudadano de acuerdo al cronograma establecido en el proceso de Evaluación y Control.

El proceso de Evaluación y Control tiene proyectado en sus ejercicios de auditoría del año 2025 una evaluación semestral y aleatoria a las respuestas dadas por la EDU a las PQRSFD formulados por los ciudadanos, con el fin de determinar la satisfacción de estos.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO	Diagnóstico de la página web que permita conocer la accesibilidad de la página, características, necesidad de los clientes, pertinencia de la tipología de página que se tiene, elementos importantes a recatar de la página, entre otros que sean relevantes para nuestros clientes internos y externos.	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

<p>Preguntas frecuentes en la página web</p>	<p>Comunicaciones</p>			
<p>Contáctenos, vínculo en la página web que da la oportunidad a la comunidad para sus datos, sus comentarios y sus preguntas con el fin de que sean resueltas.</p>	<p>Comunicaciones</p>			
<p>Posicionar el portafolio de servicios de la entidad, divulgación por diferentes medios de comunicación internos y especificación de los productos.</p>	<p>Planeación Estratégica Comunicaciones</p>			
<p>Respuestas oportunas a la comunidad: por medio de redes sociales, se dan respuestas a los ciudadanos de forma ágil y oportuna para aclarar sus inquietudes y facilitar el acceso a la información relacionada con la entidad.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>			

Socialización del procedimiento de atención al ciudadano.	Dirección de Planeación Administrativa y de Gestión Humana			
Aplicación del procedimiento de atención al ciudadano.	Dirección de Planeación Administrativa y de Gestión Humana			
Seguimiento del procedimiento de atención al ciudadano.	Subgerencia de Evaluación y Control			
Aplicación de la encuesta de calificación de servicio a los usuarios presenciales que se presentan en la entidad.	Dirección de Planeación Administrativa y de Gestión Humana			
Informes seguimiento PQRSF	Gestión Jurídica			
Realizar mantenimientos a la infraestructura de la entidad según la norma NTC 6047 identificadas e implementadas.	Bienes y Servicios			
De la mano de gestión humana se identifican capacitaciones necesarias para reforzar el tema de atención al ciudadano.	Bienes y Servicios Gestión Humana			

	Capacitación en servicio al cliente a la persona encargada de recibir las llamadas telefónicas y recibir los visitantes de la EDU.	Gestión Humana		
--	--	----------------	--	--

5. QUINTO COMPONENTE: LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL (1712 DE 2014)

En la Empresa de Desarrollo Urbano, se ha venido adelantando la implementación de la ley 1712 de 2014 mediante dos fases. En la fase uno se construyó el link de transparencia y acceso a la información pública ubicado en el portal web de la entidad, además se dio inicio al levantamiento de la información requerida. En la fase dos se replantea el índice de información y la forma de publicación, con el fin de buscar que la herramienta sea amigable y consistente con todos los posibles usuarios, en la fase tres se ingresa información obligatoria de cumplimiento de ley.

Actualmente la Empresa de Desarrollo Urbano se concentra en el mejoramiento continuo de la información presentada en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En el año 2022 se realizó la medición del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información.) a partir de los resultados se generó un plan de acción para aumentar el cumplimiento con los requisitos establecidos.

La EDU cuenta con un cronograma cuatrimestral de acción para el año 2025.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			L		
			1	2	3
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL	Actualización de la información requerida por la ley 1712 de 2014 de acuerdo con las responsabilidades generadas en la mesa de trabajo.	Planeación Estratégica			
	Implementar plan de trabajo resultante de la medición ITA.	Planeación Estratégica			