

## EMPRESA DE DESARROLLO URBANO –EDU–

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO –EDU- 2017

### CONTENIDO

#### INTRODUCCIÓN

#### POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES
3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

## 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 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”* 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.

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 Nacional 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” adoptado en el mismo.

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 Nacional No 2641 de 2012 en su Artículo 7, 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, adscrita y 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 2018, 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.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publicará en la página web de la entidad.

Las acciones del plan anticorrupción y de atención al ciudadano deberán ser incluidas en el Plan de Acción Anual, y publicadas en la página web de la entidad.

## **POLITICA ANTICORRUPCIÓN 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-.

### **1. 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 aceptación a todo acto que contraríe sus principios y valores organizacionales.

### **2. 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.

### **3. DEFINICIONES**

En este ítem se citaran y definirán de acuerdo a 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 las mismas (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:**

La concusión es el delito en el cual un servidor público abusando de su cargo o de sus funciones solicita o induce a alguien a dar o prometer dinero o cualquier otra utilidad indebidas. La pena establecida entre 8 y 15 años de privación de libertad, multa e inhabilidad para ejercer derechos y funciones públicas.

- **Cohecho:**

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.

#### **4. 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 Probidad y Transparencia.

##### **Comité de Probidad y Transparencia**

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 Estratégica 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.

## **5. CONSIDERACIONES**

### **5.1. 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.

### **5.2. 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 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 Probidad y Transparencia, la Subgerencia de Evaluación y Control, la Dirección Administrativa y de Gestión Humana, la Gerencia General de la empresa, el buzón ético dispuesto en la página web <http://www.edu.gov.co/site/ciudadania/buzon-etico>, 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.

### 5.3. 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

### 5.4. 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), la norma ISO 31000 y el Estándar Australiano.

#### Política General

- 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 empresa 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 2017 se propone afianzar la estrategia anticorrupción a través de las siguientes actividades:

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>	Revisión y actualización de matriz Anticorrupción de la Entidad – Mapa de riesgos	Subgerencia de Planeación Estratégica -Todas las Subgerencias de la Entidad			
	Diseñar y realizar campañas de culturización, sensibilización para fortalecer los mecanismos de actuación frente al Riesgo	Subgerencia de Planeación Estratégica			
	Realizar actividades lúdicas, con el fin de prevenir prácticas corruptas favoreciendo la cultura organizacional y el entorno.	Dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional y Subgerencia de Planeación Estratégica			

## 2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Las actividades a 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 DNP, 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.
  - ✓ Ejecución de Proyectos
  - ✓ Estructuración de Proyectos.
  - ✓ Modelación y Diseño.
  - ✓ Adquisición de Predios.
- En el proceso Adquisición de Predios, se presentan los siguientes trámites que adelanta el ciudadano ante la EDU, los cuales debe realizar para obtener un derecho o cumplir una obligación:
    - ✓ Enajenación voluntaria del predio requerido para el proyecto de obra pública.
    - ✓ Cobro de compensaciones económicas por los propietarios de los predios requeridos para los proyectos de obra pública.
  - En los demás procesos misionales de la EDU, no se identificaron trámites, servicios u otros procedimientos que obliguen a una actuación al ciudadano.

### 2.1.1. Análisis normativo:

La Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- identificó el soporte normativo de cada uno de los trámites y procedimientos exigidos al ciudadano del proceso misional Adquisición de Predios.

### 2.1.2. Priorización de Trámites a intervenir:

Al respecto, es importante anotar que todos los procedimientos que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión, serán revisados continuamente, con lo cual se espera lograr el mejoramiento continuo de los procedimientos buscando eficiencias que permitan priorizar y racionalizar los trámites de cara al usuario interno y al usuario externo de ser posible.

## Estrategias Planteadas en la Racionalización de Trámites

Para el 2018, se plantean las siguientes actividades a través de las cuales se espera identificar acciones que propendan a la racionalización del trámite descrito para la entidad.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITE - PROCESOS MISIONALES</b>	Diseñar y ejecutar un flujo de trabajo en Mercurio que permita tener control de las liberaciones de saldos no ejecutados.	Adquisición de Predios			
	Generar un desarrollo en el software Mercurio para mejorar la gestión documental del proceso de Adquisición Predial que permita hacer seguimiento al cronograma.	Adquisición de Predios			
	Reducir el tiempo requerido para los pagos a terceros (Ciudadanos, EPM, Rentas y Registro etc.) y los costos asociados al mantenimiento de los mismos, mediante la optimización de la herramienta mercurio, indicando en los memorandos los radicados generados al momento de subir las imágenes y que estas sean traídas a los radicados mediante imagen espejo evitando así la duplicidad de documentos en la herramienta.	Adquisición de Predios			

	<p>Verificar con la Subgerencia de Planeación Estratégica la viabilidad de que en los estudios previos, quede estipulado que el personal necesario para la ejecución del contrato, pueda ser utilizado en cada etapa a necesidad, previa justificación y aprobación del supervisor y de esta manera evitar realizar un otro si al contrato por este concepto.</p>	<p>Adquisición de Predios</p>			
--	---	-------------------------------	--	--	--

### 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.

A continuación se presentan los diferentes procedimientos establecidos al interior de la EDU mediante los cuales se informará, se explicará y se dará a conocer en el año 2017 los resultados de la gestión de la EDU a los organismos de control, ciudadanos y sociedad civil en general.

#### 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 instructivo de rendición de cuentas a entes de control y rendición de informes de Ley; este fue actualizado para 2017, con los cambios

planteados en las Resolución No. 232 del 08 de julio 2016 de la Contraloría General de Medellín, a su vez se ajustó la rendición bajo los parámetros y lineamientos requeridos por el DAFP de acuerdo con la Circular Externa N° 100-01-2015 emitida por esta misma entidad el 19 de enero de 2015, inherente al resultado final de la evaluación del Sistema de Control Interno”.

### CRONOGRAMA DE RENDICIÓN A ENTES DE CONTROL 2017

CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS - SUBGERENCIA DE EVALUACIÓN Y CONTROL															
Nombre del Informe	Periodicidad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Recurso	Observación
Informe pormenorizado del Estado del Control Interno	Cuatrimestral													Página Web - Profesional Evaluación y Control	Elaborado por Evaluación y Control
Informe de Austeridad en el gasto	Trimestral													Página Web - Profesional Evaluación y Control	
Informe de Seguimiento a Quejas y Reclamos	Semestral													Página Web - Profesional Evaluación y Control	
Seguimiento y Control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Cuatrimestral													Página Web - Profesional Evaluación y Control.	
Control Interno contable	Anual													Aplicativo Contraloría General de Medellín y de la Republica - Profesional Evaluación y Control.	Elaborado por Evaluación y Control
<b>Evaluación MECI – CALIDAD- FURAG.</b>	Anual													Aplicativo - DAFP Subgerente de Evaluación y Control - Profesional Evaluación y Control.	Elaborado por Evaluación y Control
Derechos de Autor	Anual													Aplicativo - Dirección Nacional de Derechos de Autor. - Líder de Sistemas.	Evaluación y Control lo rinde de acuerdo a la información suministrada por el área de Sistemas.







*atención de dichas peticiones, se deberá dar respuesta en el término establecido dentro de la solicitud y en caso de que no se establezca, se deberá brindar respuesta en un término no mayor de diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma. En caso de no ser posible dar respuesta en el término establecido por la autoridad administrativa o judicial, se le informará al despacho la fecha posible de contestación”.*

### **3.3 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 social mediante el cual se hace la interacción con comunidad y se apoya la estrategia de rendición de cuentas.**

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Implementación de programa social y de comunicaciones para el acompañamiento a las obras, donde la comunidad y públicos de interés son conocedores directos de los procesos y avances.	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones	Las actividades con comunidad se realizan a lo largo del año.		
	Implementación del programa de resolución de conflictos de acuerdo al PASAO en obra, donde de manera transparente y de frente a la comunidad se resuelven los conflictos.	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

	<p>Reunión de inicio de obra con la comunidad beneficiada por el proyecto.</p> <p>Presentación de la empresa contratista, la interventoría y los funcionarios de la EDU que van a coordinar la obra.</p> <p>Presentación de la información del valor del proyecto, de la interventoría, fecha de inicio y finalización.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	
	<p>Programa de la generación de empleo y vinculación de la mano de obra de la comunidad cercana a la obra.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	
	<p>Reunión de avance de obra: presentación de avance en tiempo y actividades, presupuesto invertido, personal contratado en obra.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	
	<p>Jornadas barriales y culturales y en los territorios donde se presentan y comunican los avances de los proyectos, los recursos invertidos, avances en tiempo y beneficios a la comunidad</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	
	<p>Invitar a las mesas de trabajo, comités ciudadanos y demás escenarios de participación, personajes y funcionarios de la EDU y demás entidades públicas que puedan aportar a resolver inquietudes y aclarar dudas de la comunidad en relación con los proyectos</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	

	<p>Reunión de fin de obra: Entrega de la obra 100% ejecutada a la sociedad civil, entidades operadoras y público interesado, con todas la dotaciones e inmuebles propuestos en los diseños y presentados desde el inicio de la obra.</p> <p>Dar a conocer la inversión económica final de la obra, el personal contratado durante su ejecución, la entidad que va operar el equipamiento y demás información necesaria para su funcionamiento.</p> <p>Entrega de manual de funcionamiento, mantenimiento y cuidado de las obras a las entidades responsables, comité ciudadano y personas interesadas por la sostenibilidad de los proyectos.</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</p>	
--	---	---	--

### 3.3.1. Encuestas de nivel de participación y de comunicación relacionados con los proyectos.

Las direcciones de Gestión Social y la de Comunicaciones de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU), son las responsables de aplicar las encuestas de percepción

, las cuales se aplican entre la población y líderes que vienen acompañando los procesos que adelanta la empresa, estas se levantan cada año en todos los proyectos, que permite recoger la percepción de la población en todos los barrios y corregimientos de la ciudad donde se interviene.

La encuesta de comunicación está orientada a conocer entre la comunidad si los mecanismos y herramientas de comunicación de la empresa les han llegado de manera clara, oportuna y verás 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, evidencia la satisfacción de la comunidad 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,

Para el año 2018 se proyecta aplicar estas encuestas en el mes de julio.

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE Cuentas</b>	Aplicación de encuestas	Gestión Social y Dirección de comunicaciones			

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

El Plan de Comunicaciones de la Empresa de Desarrollo Urbano, se constituye en un elemento fundamental y transversal a toda la estructura de la entidad y a sus procesos, siendo el mecanismo para proyectar la gestión y establecer una relación de confianza y cercanía con los públicos directos e indirectos. En aras de cumplir con las obligaciones que como entidad pública cobijan a la EDU 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 2018.

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE Cuentas</b>	Grupo de Whatsapp para periodistas	Dirección de comunicaciones			
	Actividades rendición de cuentas ( publicaciones en redes sociales y menciones en medios de comunicación)				
	Piezas comunicacionales (volantes, plegables, afiches, backings)				
	Boletines de prensa				
	Boletín interno				

#### 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.

- **Definir el portafolio de servicios de la entidad.**

En el año 2018 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 físicamente el portafolio de servicios. Dicho documento también se difunde por medio del sitio web institucional [www.edu.gov.co](http://www.edu.gov.co)

- **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 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/site/ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>

*“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	
<b>Horario Habitual</b>	7:30 a.m.	12:30 p.m.	1:30 p.m.	5:30 p.m.	7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
<b>1</b>	6:30 a.m.	12:30 p.m.	1:30 p.m.	4:30 p.m.	
<b>2</b>	7:00 a.m.	12:30 p.m.	1:30 p.m.	5:00 p.m.	
<b>3</b>	8:00 a.m.	12:30 p.m.	1:30 p.m.	6:00 p.m.	
<b>4</b>	9:00 a.m.	12:30 p.m.	1:30 p.m.	7:00 p.m.	

Carrera 49 No. 44-94, local 261, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia – Colombia y en el Centro de Administración Documental Calle 44 n° 46-84. Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (57-4) 576 76 30 ó en la Línea Gratuita Nacional 01 8000 410 926. [webmaster@edu.gov.co](mailto:webmaster@edu.gov.co)

- **Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse 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 018000410926
  - ✓ Correo electrónico: [info@edu.gov.co](mailto:info@edu.gov.co)
  - ✓ Vía Fax, telefónica o correo electrónico de cualquier funcionario de la entidad 5767630
  - ✓ 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.**

Para el año 2018, referente al tema de Accesibilidad para los discapacitados al edificio de la nueva sede EDU, se ha proyectado su inclusión y participación desde que se comenzó a diseñar la sede y en las distintas intervenciones que se han tenido a cargo, porque como entidad promotora y participativa dirigida al servicio de la comunidad, es nuestro deber promover la inclusión de todos y garantizar la participación de los ciudadanos.

El Estudio y el proceso de diseño de la Nueva Sede EDU ofrecerá accesibilidad a las personas con movilidad reducida (PMR) como: la Rampa de Acceso peatonal, Ascensores, Parqueadero exclusivo para PMR, Puestos de Orientación a la ciudadanía, Servicio de Baños especializados, entre otros, además de promover esta cultura en el resto de las obras que intervenimos en la ciudad. Donde las obras deben ser accesibles para todos y la Inclusión debe estar orientada a la Convivencia participativa en los distintos estamentos 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, y adicional al proyecto de la construcción de la nueva sede de la entidad, la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- diseñó la oficina de atención al público 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 2018 las mesas de trabajo o comités de participación se realizarán de acuerdo a 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 y en entorno de cada comunidad.

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 esta empresa.

Además, la Dirección de Gestión Social y 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 2018.

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

El protocolo de atención al ciudadano se encuentra en el procedimiento de ATENCIÓN A PQRSF registrado en el Sistema Integrado de Gestión.

Actualmente estamos en el diseño del MANUAL DE PROTOCOLO DE LA EDU, el cual cuenta con datos relevantes para todos los servidores de la EDU, dando información relacionada al manejo de la imagen corporativa, tanto de manera personal como institucional, enfatizando especialmente en la comunicación y trato al ciudadano.

Para lograr el fortalecimiento de la información de este MANUAL DE PROTOCOLO DE LA EDU, se realizará una serie de capacitaciones con todo el personal, garantizando efectividad de la evaluación. Estas se realizarán en las semanas del 9 al 20 de abril DE 2018.

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

- **Enlace de fácil acceso para atender PQRSFD.**

La entidad en su página web tiene un link llamado ciudadanía [www.edu.gov.co/site/ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias](http://www.edu.gov.co/site/ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias) en el cual se pueden diligenciar las PQRSFD.

- **Formatos electrónicos PQRSFD**

Uno de los medios para la presentación de las PQRSFD a la Empresa de Desarrollo Urbano –EDU- es a través de la página web [www.edu.gov.co](http://www.edu.gov.co) en el link PQRSFD, El ciudadano al diligenciar la información solicitada en el anterior formato, enviará al correo electrónico [info@edu.gov.co](mailto:info@edu.gov.co) la PQRSFD respectiva, la cual se enruta en el sistema Mercurio.

- **Oficina, dependencia o entidad competente:**

Conforme al procedimiento de ATENCIÓN A PQRSFD 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:

Aunque a la fecha existe un vacío normativo para la gestión y atención de PQRSFD, la Empresa dentro de su Sistema Integrado de Gestión, establece los parámetros que permiten dar trámite y atención a las PQRSFD según lo regulado por la Secretaría General de la Entidad.

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 PQRSF llamada WORK FLOW, la cual permanecerá vigente durante el año 2018, 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.

El software MERCURIO envía diariamente mensajes de alerta a cada responsable de la atención de las PQRSF, cuando éstas se encuentran al 50%, al 70%, al 90% y al 100% del cumplimiento del plazo para ser atendida, de ésta manera se continuará con la labor de seguimiento durante el año 2018.

- 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 Control Interno:

La entidad en su ciclo de auditorías internas al Sistema Integrado de Gestión realizará auditorías a los procesos relacionados con atención al ciudadano de acuerdo al cronograma establecido en la Subgerencia de Evaluación y Control.

La Subgerencia de Evaluación y Control tiene proyectado en sus ejercicios de auditoría del año 2018 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/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Preguntas frecuentes en la página web	Subgerencia de Planeación Estratégica – Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Capacitación a la persona que atenderá la oficina y a todas las auxiliares administrativas	Subgerencia de Gestión Organizacional			
	Señalización en las sedes y en el parque para direccionar al ciudadano hacia la nueva oficina de atención.	Subgerencia de Gestión Organizacional			
	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.	Dirección de Comunicaciones			
	Revisión al Manual de protocolo organizacional el cual se basa principalmente en la atención al usuario (como contestar, como atender, entre otros)	Dirección de Administrativa y de Gestión Humana y Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			
	Actualizar el portafolio de servicios de la entidad.	Dirección de Comunicaciones			
	Respuestas oportunas a la comunidad: Por medio de redes sociales, y correo electrónico 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	Dirección de Gestión Social y Comunicaciones			

	Brindar capacitación en atención al ciudadano y comunicación asertiva a los servidores que tiene relación con el público: con el fin de que se conviertan en difusores de la toma de conciencia en el tema de Cultura de Servicio, propendiendo por el mejoramiento continuo de estándares de calidad en el servicio.	Subgerencia de Gestión Organizacional			
--	---	---------------------------------------	--	--	--

## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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 replantean 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.

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>	Actualización de la información requerida por la ley 1712 de 2014 de acuerdo a las responsabilidades generadas en la mesa de trabajo.	Subgerencia de Planeación Estratégica – Secretaría General			
	Actualización de líderes funcionales de acuerdo a los cambios en los procesos, quienes se encargan de mantener actualizada la información asignada.	Subgerencia de Planeación Estratégica			

Elaboró: Subgerencia de Planeación Estratégica