

## EMPRESA DE DESARROLLO URBANO –EDU–

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO –EDU- 2022

### 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 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 2022, 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 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 contraría 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 citarán 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 indebida. 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 Gestión y Desempeño Institucional.

### **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 Prioridad y Transparencia, la Subgerencia de Evaluación y Control, la Dirección Administrativa y de Gestión

Human, 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.

### 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), las normas ISO 31001 y 37001 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 2022 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 de riesgos Anticorrupción de la Entidad – Mapa de riesgos.	Mejoramiento Continuo Todos los procesos			
	Revisión y actualización de la Política de Gestión del Riesgo.	Mejoramiento Continuo			
	Incluir en las inducciones y reinducciones mensuales el tema de seguridad informática	Gestión del Talento Humano			
	Diseñar y realizar campañas de culturización, sensibilización para fortalecer los mecanismos de actuación frente al Riesgo.	Mejoramiento Continuo Evaluación y Control Gestión del Talento Humano			

Capacitación en temas de gestión del riesgo.	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Capacitaciones para la formación de auditores en todo el tema de calidad (10 auditores mínimo) con el fin de asegurar un líder y un acompañante por proceso.	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Control y seguimiento de las matrices de riesgos a través de las auditorías realizadas	Evaluación y Control			

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.

## 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 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.
- ✓ Ejecución de Proyectos
- ✓ Estructuración de Proyectos.
- ✓ Modelación y Diseño.
- ✓ Adquisición de Predios.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESO RESPONSABLE	PROGRAMA TRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DEL TRÁMITES - PROCESOS MISIONALES</b>	Conformación de mesa de trabajo interdisciplinaria para la identificación de tramites	Gestión Jurídica Planeación Estratégica			
	Capacitación y sensibilización a los diferentes procesos en temas asociados a los tramites.	Gestión Jurídica Planeación Estratégica			
	Identificar los tramites de las diferentes áreas que serán registradas a través de la plataforma SUIT	Gestión Jurídica Planeación Estratégica			
	Registro de tramites identificados en la plataforma SUIT	Gestión Jurídica Planeación Estratégica			

### 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 2022 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 2022, con los cambios planteados en las Resolución No. 170 del 18 de diciembre 2017 de la Contraloría General de Medellín, y la Resolución No. 605 de 2019, de Rendición a los requerimientos de los entes de control; a su vez se ajustó la rendición bajo los parámetros y lineamientos requeridos por el DAFP, inherente al resultado final de la evaluación del Sistema de Control Interno”.

### CRONOGRAMA DE RENDICIONES DE EVALUACIÓN Y CONTROL EN LA PAGINA WEB DE LA EDU Y A LOS ENTES DE CONTROL 2022

CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS - SUBGERENCIA DE EVALUACIÓN Y CONTROL																
Nombre del Informe	Periodicidad	Fechas de rendiciones												Recurso	Observación	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
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	Cuatrimestral				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 de Autor	Anual	30										Aplicativo - Dirección Nacional de Derechos de Autor. - Líder de Sistemas. - Profesional Evaluación y Control.	Evaluación y Control lo rinde de acuerdo a 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 cumplimiento 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 o 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 - Subgerencia Administrativa y Financiera y Tesorera EDU - Subgerencia Administrativa y Financiera	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 - Subgerencia Administrativa y Financiera	
Planes de mejoramiento Auditorías Contraloría	La fecha que la CGR asigne.cada vez que la Contraloría General de Medellín realice Auditoría.													Aplicativo - Contraloría General de Medellín- Líder responsable del proceso Auditado. Aplicativo Contraloría General de la Republica. Personal designado por la Dirección de Gestión Humana para dicho informe.- Personal designado por la Subgerencia de Gestión Humana para dicho informe.	Evaluación y Control rinde lo remitido por el líder del proceso Auditado.

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.	Quince días (15) Hábiles después de terminada la gestión											Aplicativo - Contraloría General de Medellín -- Directivo que hace entrega del cargo.	Evaluación y Control rinde lo remitido por el Directivo que hace entrega del cargo.
Informe Semestral de Evaluación Independiente del Estado del Sistema de Control Interno - Decreto 2106 de 2019 Art. 156 - Circular Externa 100-006 de 2019 DAFF.	Semestral	31					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.

### 3.2 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. Sin embargo, El Gobierno Nacional, a través del artículo 5 del Decreto 491 de 2020 amplía los términos legales durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, la cual es decretada por la Resolución 385 de 2020 y prorrogada hasta el 28 de febrero de 2022 por la Resolución 1913 de 2021.

Tipo de petición	Término ordinario	Término Vigencia de la Emergencia Sanitaria
Peticiones de documentos y de información	10 días hábiles	20 días hábiles
Peticiones de contenido general y particular	15 días hábiles	30 días hábiles
Peticiones de consulta en relación con las materias a su cargo	30 días hábiles	35 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 del 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.

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 interesada 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.

### 3.3 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 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/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	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			

	<p>Verificación de los cumplimientos de los parámetros establecidos por el decreto de la Guía de Manejo Socio ambiental GMSA.</p> <p>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.</p> <p>Reuniones de seguimiento</p> <p>Reunión de avance</p> <p>Reunión de finalización</p> <p>Nota: cuando la obra es inferior a tres meses solo aplica reunión de inicio y finalización</p>	<p>Dirección de Gestión Social y Comunicaciones</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>			

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

La Dirección de Gestión Social y de Comunicaciones de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU), es la responsable 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.

El ítem de comunicación está orientado 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, la encuesta 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 2022 se proyecta aplicar estas encuestas entre los meses de junio y julio.

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAL		
			1	2	3
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	Aplicación de encuestas	Gestión Social			

### 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 2022.

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

#### 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 2022 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) 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 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	
<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 194, Parque San Antonio, Medellín - Antioquia – Colombia. Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (57-604) 576 76 30 o en la Línea Gratuita Nacional 01 8000 410 926. [webmaster@edu.gov.co](mailto:webmaster@edu.gov.co)

○ **Qué 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 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.**

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 202 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 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 2022.

- **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 dicho manual de protocolo organizacional cuenta con información relacionada a:

1. Valores institucionales

- Liderazgo
- Pasión por lo que hacemos
- Transparencia
- Cercanía: Nos vinculamos con el otro, con amabilidad y calidez, acompañando la transformación de su realidad.
- Flexibilidad

2. 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
- Bienestar
- Cumplimos sueños
- Ser feliz

3. 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, las auxiliares administrativas tienen dotación corporativa.

4. 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 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 en ruta 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 2022, 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 2022.

- 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 2022 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>	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			
	Preguntas frecuentes en la página web	Comunicaciones			
	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.	Comunicaciones			
	Posicionar el portafolio de servicios de la entidad, divulgación por diferentes medios de comunicación y especificación de los productos.	Planeación Estratégica 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	Comunicaciones Gestión Social			

Socialización del procedimiento de atención al ciudadano.	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Aplicación del procedimiento de atención al ciudadano	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Seguimiento del procedimiento de atención al ciudadano.				
Capacitación atención al cliente	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Capacitación a madrinatas a través de un curso o taller sobre atención al ciudadano.	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Actualización e identificación de oportunidades de mejora después de la aplicación del protocolo de atención.	Dirección Administrativa y de gestión Humana			
Informes seguimiento PQRSF	Gestión Jurídica			
Presentación y socialización de informe consolidado donde se indican los procedimientos previos para la atención efectiva de los diferentes tramites	Gestión Jurídica			
Dando cumplimiento a la norma NTC6047 realizar la respectiva señalización de horarios de atención y recepción de la información, puestos de atención al ciudadano y señalización de monitoreo	Bienes y Servicios			

Dando cumplimiento a la norma NTC6047 solicitar cotización para un sistema de aumento de audición para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas	Bienes y Servicios			
Realizar mantenimiento preventivo a los pasamanos de las escaleras	BIENES Y SERVICIOS			
Dando cumplimiento a la norma NTC 6047 se verificará que en la actualidad todos los pasamanos de las escalas a ambos lados tengan una terminación redondeada	BIENES Y SERVICIOS			
De la mano de gestión humana se identifican capacitaciones necesarias para reforzar el tema de atención al ciudadano.	BIENES Y SERVICIOS			
Capacitación en servicio al cliente a la persona encargada de recibir las llamadas telefónicas y recibir los visitantes de la EDU				

## 5. Ley de Transparencia y del Derecho de 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 2020 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 lograr aumentar el puntaje. Se muestran en la siguiente tabla los numerales pendientes de ingreso al portal de transparencia:

Categorías	Proceso	pendiente
2.1. Datos abiertos		identificar los documentos que se deben publicar en este ítem
4.3. Otros sujetos obligados	Gestión Jurídica	se están reuniendo las normas que se deben publicar en este ítem
6.1. Políticas, lineamientos y manuales	Planeación estratégica	publicar el plan de rendición de cuentas, plan de servicio al ciudadano y plan anti tramites
7.3. Planes de Mejoramiento	Evaluación y Control	publicar el Plan de Mejoramiento vigentes
7.4. Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión	Evaluación y Control	publicar los Mecanismos internos y externos de supervisión, Relación de todas las entidades que vigilan al sujeto obligado.
7.5. Información para población vulnerable	Gestión social	publicar Normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable
7.6. Defensa judicial	Gestión Jurídica	publicar Informe sobre las demandas contra la entidad
8.2. Publicación de la ejecución de contratos	Contractual	publicar Aprobaciones, autorizaciones, requerimientos o informes del supervisor o del interventor, que prueben la ejecución de los contratos.

10.7. Registro de publicaciones	Gestión documental	publicar Registro de publicaciones que contenga los documentos publicados de conformidad con la Ley 1712 de 2014
10.8. Costos de reproducción	Gestión documental TI	publicar el Costos de reproducción de la información pública.
12.1. Formato alternativo para grupos étnicos y culturales		la EDU no tiene ningún tipo de proyectos o programa que estén direccionado a un grupo étnico específico razón por la que no se ha visto la necesidad de atender particularidades en idioma o lengua
12.2. Accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad	TI	evaluar los estándares de accesibilidad según la norma NTC5854

La EDU cuenta con un cronograma cuatrimestral de acción para el año 2022.

COMPONENTE	ACTIVIDAD/MECANISMO	PROCESO RESPONSABLE	CRONOGRAMA CUATRIMESTRAS		
			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.	Planeación Estratégica			
	Implementar plan de trabajo resultante de la medición ITA.	Planeación Estratégica			
	Crear política de ley de protección de datos y seguridad de la información solicitada por SIC	Bienes y Servicios, Información y Tecnología			
	Se debe salir a licitación para hacer reconstrucción de la página WEB y demás contenidos de la misma	Bienes y Servicios, Información y Tecnología			
	Reestructuración de la página web para el cumplimiento de la accesibilidad y así poder generar el cumplimiento de la normas W3C	Bienes y Servicios, Información y Tecnología			