



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2019

Empresa Municipal de Renovación Urbana

EMRU EIC

Versión 5

Santiago de Cali, Enero 2019



NELSON NOEL LONDOÑO PINTO
GERENTE



Contenido	
1. Introducción	5
1.1.....Mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos	6
1.2.....Racionalización de trámites	6
1.3.....Rendición de cuentas	7
1.4.....Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	7
1.5.....Transparencia	7
2. Modificación y/o actualización.....	7
3. Normatividad	7
4. Términos y Definiciones.....	8
5. Marco Estratégico de la Entidad	9
5.1.....Misión	9
5.2.....Visión	9
5.3.....Política de gestión	9
5.4.....Directrices de gestión	9
5.5.....Objetivo Estratégicos de la Entidad	10
6. Objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Servicio al Ciudadano.....	10
6.1.....Objetivo General	10
6.2.....Objetivo Específico	10
7. Componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	10
7.1.....Mapa de Riesgos de Corrupción	10
7.2.....Estrategia Anti trámite	12
7.3.....Rendición de Cuentas	13
7.4.....Atención al Ciudadano	14



7.5.....	Transparencia
.....	16
8. Consolidación, Seguimiento y Control	17



1. Introducción

La empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, fue creada de conformidad con el decreto No: 084 de 2002, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado tiene como propósito adelantar planes, programas y acciones para el mantenimiento y reemplazo de partes deterioradas física y socialmente, con el fin de crear condiciones necesarias para el mejoramiento funcional de las actividades socioeconómicas de la ciudad. Lo anterior, es derivado de las políticas y estrategias contenidas en el Plan de Ordenamiento Territorial P.O.T, del municipio de Santiago de Cali.

Además, lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en su artículo 3 numeral b: Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

En la vigencia anterior, la entidad enfocó esfuerzos en actualizar los riesgos y en facilitar mecanismos y herramientas que permitan hacer frente y se pueda mitigar cualquier riesgo inminente de corrupción. Adicionalmente, se realizó una socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como del mapa de riesgos.

Por medio de la Rendición de cuentas, la EMRU, tuvo la oportunidad de presentar los avances y los resultados de los diferentes proyectos y actividades a la comunidad y a los grupos interesados. La ayuda de las nuevas tecnologías ha permitido entablar una comunicación en doble vía con la comunidad, permitiendo a los ciudadanos nuevas formas de participación. Adicionalmente, se han creado espacios de interacción con el ciudadano acudiendo a los sectores que involucran los proyectos de la entidad y así responder a las inquietudes de la comunidad. Todo esto permitió en audiencias y por los medios tecnológicos brindar información y presentar los resultados de la gestión.

Frente a la atención al ciudadano, la EMRU ha previsto que los servidores públicos estén en la capacidad de responder satisfactoriamente a las solicitudes de los ciudadanos. Para ello, ha existido un trabajo arduo de caracterización de la población a través de los planes de vida y el apoyo del grupo de profesionales del Centro de Inclusión Social y Oportunidades – CISO. Adicionalmente, el equipo jurídico con interacción con las diferentes áreas de la entidad son los responsables en atender y dar respuesta a las solicitudes, derechos de petición y de acceso a la información.



En concordancia, desde la página web de la entidad se viene realizando un trabajo de fortalecimiento de la sección de transparencia y acceso a la información, alimentando la página con las noticias de importancia e información relevante para el ciudadano, entes de control y grupos de interés.

Para el año 2019, la EMRU EIC, presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, bajo las directrices y criterios definidos por la Secretaria de la Transparencia de la República de Colombia como la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que pretende un acercamiento y una interacción entre el ciudadano y la entidad a través de estrategias de participación y comunicación permanente y metódica que garanticen la transparencia y una entidad de cara al ciudadano.

En este sentido, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano que se desarrolla en la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, se basa en los componentes planteados por la Presidencia de la República de Colombia y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la guía de Estrategia de Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” que pretende articular sus componentes para propiciar mecanismos de mitigación y prevención en las actividades de gestión, de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El plan incluye cinco (5) componentes:

1.1. Mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos

En este componente se elabora el mapa de riesgos de la entidad, siendo el resultado de la identificación basado en la descripción del riesgo de corrupción en los procesos institucionales de la entidad, donde encuentran y se determinan sus posibles causas y sus posibles consecuencias. Todo esto, apoyados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano realizado en los años anteriores que sirven de apoyo y fuente de información para aclarar las posibles oportunidades para hacer frente a la lucha contra la corrupción y mejorar los canales de atención al ciudadano. Seguidamente, se relaciona el análisis y valoración del riesgo de corrupción donde se pueda constatar la probabilidad y el impacto del riesgo que lleva a tener una valoración del riesgo encontrado. Además, realizar una valoración de los controles para mitigar el riesgo que enmarque a la entidad a realizar planes y mejoras de tratamiento de los riesgos de corrupción.

1.2. Racionalización de trámites

Este componente reúne las acciones para realizar trámites en la entidad. Cabe indicar que este componente en la EMRU EIC, no aplica, puesto que, no se realizan trámites hacia el ciudadano. No obstante, la entidad siempre busca mejorar sus servicios y de facilitar herramientas para los ciudadanos, a partir de la identificación, simplificación, estandarización, optimización, automatización y mejoras de los proyectos, programas, actividades y servicios que proporciona la entidad hacia el ciudadano.



1.3. Rendición de cuentas

El componente busca establecer una relación en doble vía entre la EMRU EIC, y los entes de control, grupos de interés y los ciudadanos, a partir de presentar los resultados de forma periódica, de transmitir información de interés por los diferentes canales previsto para ello, de desarrollar estrategias para responder de forma efectiva a las PQRSD realizadas. Más allá, se busca tener rutas adecuadas para el acceso a la información que permita replicar en todos los ciudadanos el planear, el hacer de la entidad y que permita recoger las prioridades del ciudadano, que constantemente permita entregar información relevante y con prontitud.

1.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca generar la mejor atención al ciudadano en calidad y ejerciendo un conjunto de acciones que mantengan activa la relación entre la EMRU EIC, y el ciudadano que lleve a ser motivo de mejorar los niveles de confianza y satisfacción, a partir de la atención oportuna, incluyente de lenguaje claro y efectivo. Donde la prioridad es un acceso continuo y mejorado de la información para los ciudadanos. Para ello, la entidad busca consolidar cuales serían los canales que faciliten la atención al ciudadano, además se está capacitando a los funcionarios para brindar una calidad atención y donde puedan dar respuestas satisfactorias a los requerimientos del ciudadano o de los entes de control.

1.5. Transparencia

Este componente busca presentar una información actualizada e instrumentos para el acceso a la información, de manera que visibilice todas las actividades que desde la entidad se realizan, que muestre la gestión de la entidad y se de una rendición de cuentas de cara a las instituciones, entes de control y al ciudadano.

En el marco de la ley 1712 de 2014 del Congreso de la República y el decreto 103 del 2015 de la MINTC, se da a entender que la transparencia en la información parte de presentar un conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen. Ese tipo de información debe ser de calidad, veraz, oportuna, sencilla y accesible.

2. Modificación y/o actualización

Este documento corresponde a la versión 5 para el año 2019, que viene a ser una actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la versión 4 realizada en el año 2018.

3. Normatividad



Ley 1474 de 2011, del Congreso de la República. 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.

Ley 1712 de 2014, del Congreso de la República. Por la cual se crea la ley de transparencia y de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1757 de 2015, del Congreso de la República. Por lo cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 103 de 2015, de la Presidencia de la República. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 124 de 2016, de la Presidencia de la República. Por el cual se sustituye el título 1 de la parte 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Resolución 3564 de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

CONPES 167 de 2013, "Estrategia nacional de Política Integral Anticorrupción".

4. Términos y Definiciones

Administración del riesgo: Actividades encaminadas a minimizar cualquier riesgo, a través de la identificación, valoración, evaluación y el manejo.

Audiencia Pública: Espacio institucionales de participación ciudadana, que pretende un diálogo que muestren los beneficios y los contra de los proyectos, programas y actividades realizadas por la entidad.

Canales de información: son los instrumentos usados por la sociedad y que la entidad toma para transmitir y comunicar la información clara y adecuada para el ciudadano.

Control Social: Pretende la participación activa de los ciudadanos en el ejercicio público con el fin de garantizar una gestión pública transparente.

Corrupción: Uso inadecuado de los bienes de gestión pública desviándolo hacia intereses y beneficios de privados.

Mapa de Riesgo de Corrupción: Herramienta que permite identificar, controlar y generar acciones para prevenir cualquier riesgo e corrupción.



Participación ciudadana: Es el derecho de toda persona que tiene de expresarse libremente y difundir sus pensamientos y opiniones, como de informar y de recibir información veraz e imparcial.

Rendición de cuentas: Control social que comprende acciones de suministrar la información, como de mostrar la gestión y los resultados de la entidad. Además, de ser transparente en todo lo que trasmite al ciudadano.

5. Marco Estratégico de la Entidad

5.1. Misión

Gestionar, promover y coordinar proyectos de renovación urbana, que busca mantener la habitabilidad y la calidad de vida en la ciudad, articulando la intervención acertada, coordinada en participación con el sector privado, el actor social y la Administración Central de la Alcaldía de Santiago de Cali.

5.2. Visión

Posicionarse como la organización que promueve el desarrollo en la ciudad, mediante la acción inter – institucional, garantizando la continuidad y evolución de la sociedad urbana en el ejercicio de planes de revitalización de la ciudad.

5.3. Política de gestión

Gestionar a partir del Plan de desarrollo en el Macro Proyecto “Cali Renueva”, el proceso de renovación urbana en Santiago de Cali, a partir de los planes parciales adoptados, en conjunto con los demás proyectos de ciudad que dinamicen el cambio urbano, teniendo en cuenta los diferentes estudios, diseños, proyectos y actividades que desde la EMRU EIC, se coordinan para impactar de manera ordenada e intersectorial a la ciudad y fortalecer a la entidad en la ejecución de cada uno de sus procesos.

5.4. Directrices de gestión

- La Renovación urbana de la ciudad de Cali.
- Ser la primera opción en el municipio para adelantar diseños y proyectos de renovación urbana y habitabilidad , que tenga importancia e impacto para la ciudad de Cali, en el cumplimiento del contenido en el Plan de Ordenamiento Territorial P.O.T., y de los programas y proyectos adelantados por la alcaldía municipal de Santiago de Cali.
- Destacarse por la calidad de las interventorías realizadas en los diferentes proyectos, contratos y/o convenios celebrados por la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC.
- Contar con personal competente, calificado y comprometido para dar respuesta a las exigencias del mercado, a los requerimientos de los grupos de interés y a los



entes de control para demostrar la idoneidad y transparencia en las diferentes actividades realizadas por la Empresa de Renovación Urbana EMRU EIC.

5.5. Objetivo Estratégicos de la Entidad

Adelantar planes, programas y acciones para el mantenimiento y reemplazo de partes deterioradas física y socialmente, con el fin de crear las condiciones necesarias para el mejoramiento funcional de las actividades socioeconómicas de la ciudad.

Buscar una óptima utilización del suelo urbano, con el fin de garantizar buenas condiciones de accesibilidad y comunicación de las zonas a renovar.

Ejecutar macro-proyectos urbanos integrales, orientados al crecimiento general de la ciudad, al mejoramiento de su competitividad y a de la calidad de vida de sus habitantes. Adelantar proyectos de integración inmobiliaria de áreas sujetas a tratamientos de renovación, bajo sus modalidades de redesarrollo y rehabilitación.

6. Objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Servicio al Ciudadano

6.1. Objetivo General

Establecer una estrategia en la Empresa de Renovación Urbana EMRU EIC, que permita contrarrestar posibles actos de corrupción, así como los mecanismos y herramientas para la atención integral al ciudadano. Además de encaminar las actividades de la entidad de forma transparente y de cara a los ciudadanos.

6.2. Objetivo Específico

- Formular acciones para mitigar los riesgos de corrupción y acciones de prevención, mitigación y/o eliminación.
- Facilitar el acceso de la información a través de los diferentes canales dispuesto para estas actividades, de manera que proporcione datos e información clara, objetivo, veraz, eficiente y en el menor tiempo.
- Definir mecanismos de atención al ciudadano.
- Hacer visible la gestión de la Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC.

7. Componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

7.1. Mapa de Riesgos de Corrupción

La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, ha venido actualizando su mapa de riesgos de corrupción año a año, a partir de la identificación, la administración y el control de riesgos, dando cumplimiento con las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional. Además de dar cumplimiento a los lineamientos y actividades propuestas en la




administración DAFP y las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y Atención al ciudadano.

De acuerdo con el mapa de riesgos de corrupción que se realizó en el año 2018 y para el año 2019, se está realizando una revisión de los procesos de la entidad, identificando cuales son los riesgos de corrupción que se puedan presentar, además de encontrar y establecer mecanismos de prevención. Esto llevo a actualizar la información y a identificar posibles riesgos de corrupción donde la entidad deberá tener los controles y la vigilancia pertinente que prevenga o los evite.

A través de la matriz integral de riesgo para el año 2019 se identificaron 46 posibles riesgos de corrupción, asociados a la manipulación de información, manejo de recursos, controles tempranos, desconocimiento, fallas en la aplicación de la ley, entre otros. Igualmente, se asocia a las tareas y actividades que hacen parte o se desprenden de cada proceso.

La EMRU EIC, ha identificado y documentado los posibles hechos generadores de corrupción como parte del mapa de riesgos que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por lo tanto se realiza análisis, control, seguimiento y auditoria a las actividades con el objeto de la prevención.

A continuación se presenta la tabla 1, referente al componente de mapa de riesgos de corrupción.

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 1: Mapa de Riesgos de corrupción				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Políticas de riesgo	Realizar una revisión normativa y de los procesos de la entidad para determinar las políticas de prevención del riesgo que se deben adoptar	Generar estrategias que permitan la generación de políticas de prevención del riesgo de corrupción	Planeación Control Interno Jurídico	ene-19
	Mantener actualizado para cada año y en el marco normativo y de las necesidades de la entidad el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Generar políticas y lineamientos acorde con los posibles riesgos actuales y tener herramientas para mitigar la presentación de posibles nuevos riesgos en la entidad	Control Interno / Planeación	ene-19
	Difundir y socializar las políticas de riesgo de corrupción	Generar sentido de pertenencia y apropiarse por parte del funcionario de las políticas de riesgos de manera que puedan determinar en donde se pueden presentar riesgos y hacer frente de respuesta activa a estas situaciones	Control Interno / Comunicaciones	feb-19
	Mantener una revisión periódica de la política de riesgos de la entidad y del mapa de riesgos de	Permite prevenir, minimizar y hacer frente a situaciones de riesgos de corrupción	Control Interno / Planeación	01/04/2019 01/07/2019 01/10/2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Mapa de Riesgos de corrupción

TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	corrupción			
Construcción del mapa de riesgo	Sensibilizar a los funcionarios sobre la gestión de riesgo de corrupción	Generar sensibilización de los funcionarios	Control Interno / Planeación	01/02/2019 01/03/2019 01/09/2019
	Determinar e identificar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad	Establecer cuáles son los riesgos que posiblemente se puedan presentar en la entidad o donde está sea vulnerable	Control Interno / Planeación	ene-19
	Elaborar un borrador preliminar de los riesgos de corrupción posibles para descartar riesgos que no vulneran la entidad	Encontrar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad	Control Interno / Planeación	ene-19
	Establecer el mapa de riesgo de corrupción indicado y que recoge todos los procesos de la entidad	Generar el mapa de riesgo de corrupción de la entidad	Control Interno / Planeación	feb-19
Divulgación	Difundir, socializar y generar sentido de pertenencia para conocer los riesgos de corrupción que se pueden presentar en la entidad	Publicación del mapa de riesgo de corrupción	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Marzo 2019 Agosto 2019
Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Realizar la revisión de los procesos de la entidad y de los factores de posibles causas de corrupción. Además de establecer controles que mitiguen, prevengan o eliminen la causa del riesgo de corrupción	Revisión de los procesos, proyectos, programas y actividades generadas en la entidad de la mano con el mapa de riesgos de corrupción para que de forma articulada se prevenga los riesgos de la corrupción	Control Interno / Planeación	Marzo 2019 Julio 2019 Octubre 2019
	Realizar el seguimiento al mapa de corrupción y los ajustes necesarios	Informe de seguimiento y ajustes necesarios	Control Interno / Planeación	Diciembre 2019

Fuente: EMRU EIC

En el anexo 1, se presenta el mapa de riesgos de corrupción (versión 5, para el año 2019) para la Empresa Municipales de Renovación Urbana EMRU EIC.

7.2. Estrategia Anti trámite

La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, no presenta trámites hacia los ciudadanos. Sin embargo, desde la entidad se promueve la eliminación de actividades que no agreguen valor al momento de dar respuestas a los requerimientos de los ciudadanos.

Cabe indicar que la EMRU en la etapa precontractual les exige a sus contratistas estar inscritos en el Registro Interno de Proponentes (RIP), el cual se encuentra en un link de la página de la entidad para descargar y es fácil de diligenciar, para luego remitirlo a la entidad para su verificación y registro. Finalmente, la entidad le envía un correo electrónico personal con confirmación de inscripción y número de RIP.



De esta manera el contratista al momento de realizar algún contrato con la EMRU, únicamente debe descargar el certificado del RIP de la página de la entidad.

7.3. Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es un derecho de los ciudadanos, de los entes de control y de parte de la empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, donde se genera un control social y se presenta los programas, proyectos, lineamientos, avances y resultados sobre los objetivos determinados durante un periodo de tiempo.


La rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejorar la gestión en la entidad puesto que al mostrar su gestión y sus resultados a la comunidad de forma transparente y pertinente. Además, tendrá la posibilidad de retroalimentar de la información que trasmite el ciudadano

Se pretende involucrar a los ciudadanos y a los grupos de interés de forma participativa en la definición de actividades y de decisiones.

Además, construir una relación asertiva, dinámica y de doble vía con los grupos de interés, de manera que se pueda difundir de manera oportuna la información de interés para los ciudadanos y de aumentar la credibilidad y la confianza en la entidad.

En la vigencia anterior se utilizaron los medios digitales y herramientas tecnológicas para realizar la recolección de sugerencias, inquietudes y preguntas que el ciudadano quería realizar respecto a los proyectos que implementa la entidad, siendo un ejercicio exitoso que permitió implementar la rendición de cuentas por los nuevos canales de comunicación (redes sociales, Youtube, entre otras). Todo lo anterior, busca no solo la participación presencial en el evento, sino una mayor participación ciudadana desde cualquier sitio donde se pueda acceder a internet.

A continuación se presenta la tabla 2, referente al componente de rendición de cuentas.

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de cuentas				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Generación de información	Recolectar, organizar y filtrar la información para la rendición de cuentas	Determinar qué tipo de información es importante para la rendición de cuentas	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019
	Determinar el tipo de usuario al cual se le va a mostrar la información	Entregar información objetiva y de importancia para el receptor de la información	Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019
	Plantear estrategias para transmitir la información	Encontrar canales de comunicación para rendir cuentas	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de cuentas				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Participación de doble vía	Establecer canales de comunicación para transmitir información a todos los interesados	Permitir el fácil acceso a la información a todos los grupos de interés	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019
	Foros, carteleras, reuniones, videoconferencias, videos	Facilitar las rutas de acceso a la información a comunidades vulnerables que hace parte de los proyectos, como son: las reuniones en los puntos cercanos a la comunidad, medios informativos	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019
Retroalimentación	Establecer mecanismos que permitan valorar si la información suministrada es de importancia y da respuesta a los requerimientos o a lo que se espera de la rendición de cuentas permanente que se hace de la entidad	Tener un control de la información generada al rendir cuentas, enfocándose en la prioridad y la pertinencia del tipo de información	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019
	Desarrollar medios para percibir la conformidad y percepción del ciudadano	Conocer la percepción de la comunidad respecto a la rendición de cuentas	Control Interno / Planeación/ Comunicaciones	Enero 2019 Mayo 2019 Septiembre 2019 Noviembre 2019

Fuente: EMRU EIC.

7.4. Atención al Ciudadano

La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, realiza cotidianamente esfuerzos para generar una atención y un servicio amplio y eficiente, dispuesto para la comunidad, es decir, de fácil accesibilidad y de respuesta rápida. Para ello, en Ciudad Paraíso donde se implementan los planes parciales ha dispuesto de un Punto de Atención al Ciudadano – Centro de Inclusión Social y Oportunidades (PAC - CISO), siendo un instrumento que acerca a la comunidad con la entidad, siendo uno de los canales para encontrar respuestas a las inquietudes del ciudadano, además, de fortalecer la inclusión, la participación, la confianza y la iteración en doble vía entre la EMRU EIC, y los ciudadanos.

Es una estrategia de acercarnos a la comunidad respetando sus derechos y generando un servicio integral, que los ayude a mejorar las condiciones de vida los habitantes de las zonas donde se implementan los proyectos por parte de la EMRU EIC. Para esto, se ofrecen jornadas multidisciplinarias de interés para la comunidad.

También, existen otros canales de atención que los ciudadanos pueden utilizar como lo son: la llamada telefónica, el correo electrónico, la página de la entidad con el link para las PQRSD.

Desde el año 2016, la EMRU, ha fortalecido las herramientas para la atención al ciudadano con el objeto de fomentar el buen gobierno, otorgando oportunidades de



participación y empoderamiento de los ciudadanos que contribuya a mejorar las actividades realizadas por la entidad.

Se pretende generar confianza de las partes interesadas, la entidad, los funcionarios, donde el ciudadano sea el componente fundamental del servicio público y de un buen gobierno, donde la entidad y el Estado estén prestos a dar un servicio que responda a las necesidades y requerimientos.

Con esta premisa la entidad está orientando las acciones hacia la mejora continua en cada actividad, de mejorar la atención al ciudadano tratando de llenar sus expectativas con el firme propósito de garantizar un excelente servicio al ciudadano.

Igualmente, Se determinaron lineamientos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias como han sido:

- La administración y seguimiento de las solicitudes ciudadanas ingresadas por los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad.
- Mejorar constantemente los diferentes canales de atención.
- Llegar a la comunidad con jornadas multidisciplinarias de interés para la comunidad donde haya una integración inter administrativa.
- Sensibilización de los funcionarios para ejercer una eficiente atención al ciudadano.

A continuación se presenta la tabla 3, referente al componente de atención al ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al ciudadano				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Fortalecimiento de canales de información	Revisar los canales de información (página web, redes sociales, correo electrónico, cartelera, puntos de atención, entre otras) para mejorar su iteración con el ciudadano	Mejorar los canales de atención que sean de fácil acceso, amigables y que den respuesta a las solicitudes	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Enero 2019 junio 2019
	Socializar los canales de atención y medios de información donde se difunde información pertinente y se reciben las PQRSD	Socializar y enseñar a manejar y a acceder a los canales de información	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Enero 2019 junio 2019 Octubre 2019
	Activar la participación ciudadana de manera permanente y activa a través de actividades en los sectores o medios de fácil participación y acceso respectivamente por el ciudadano	Promover la participación ciudadana que fortalezca el control social y permita realizar ejercicios donde la comunidad realice aportes de interés y valor a los proyectos de ciudad	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 4: Atención al ciudadano				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Talento Humano	Capacitar a los funcionarios para brindar asesoría y dar respuesta requerida por el ciudadano	Generar capacitaciones que brinden herramientas, mecanismos y un proceder en el accionar al momento de la atención al ciudadano	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Enero 2019 junio 2019 Octubre 2019
	Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano	Hacer más afectiva la atención al ciudadano. Mejorar los tiempos de atención y de respuesta	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019
	Mejorar la relación con el ciudadano con funcionarios con mayor relaciones humanas y un servicio amigable	Interacción activa y permanente con el ciudadano de forma que sea inclusiva, reactiva y apropiada	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019
Relaciones con el ciudadano	Generar una doble vía (ciudadano-entidad) en la atención de manera que fortalezca los canales de atención y el tipo de información	Mejorar y ser efectivo en los canales de atención de forma permanente. Propiciar que el ciudadano tenga una participación activa y participe de las actividades que desde la entidad se formulan	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019
	Retroalimentarse a partir de la dinámica y de los ejercicios realizados con el ciudadano	Generar las acciones y los cambios necesarios para que la atención al ciudadano sea cada día más eficiente, eficaz y efectiva	Control interno / Planeación / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	dic-19

Fuente: EMRU EIC.

7.5. Transparencia

El principal objetivo es poder visibilizar las actuaciones que se realizan desde la EMRU EIC, permitiendo el acceso a la información pública a toda persona que lo requiera, la cual se encuentra regulado por la ley 1712 del 2014 del Congreso de la República y el decreto 103 de 2015 de MINTC que presenta unos lineamientos para presentar la información de importancia, requerida y pública y donde los usuarios puedan acceder de forma fácil y ágil a la información deseada.


En el CONPES 167 de 2013, “Estrategia Nacional de Política Integral Anticorrupción” se ha establecido la estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública orientada a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidades para la corrupción y facilitar su detección.

De esta manera, el Ministerio de Educación Nacional, en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión del Ministerio en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como



administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. De acuerdo con lo anterior, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

A continuación se presenta la tabla 4, referente al componente de transparencia.

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 5: Transparencia				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamiento de transparencia activa	Actualizar permanentemente la información institucional registrada en los canales de información de forma transparente	Generar datos y suministrar información de cara a la comunidad y de manera transparente en los sitios web y canales de información dispuestos	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019
	Mejorar las líneas de atención al ciudadano	Verificar las líneas de atención al ciudadano	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	ene-19
	Generar indicadores de consulta con base a la información presentada en los diferentes canales de información a la comunidad	Determinar los canales de información más frecuentado y el tipo de información que tienen mayor consulta para enfocar y entregar la información oportuna que el ciudadano desea	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Febrero 2019 junio 2019 septiembre 2019
Elaboración de los instrumentos de atención al ciudadano	Actualizar y mejorar los canales de información de manera que permanezcan activos y en servicio	Registrar la información actualizada	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	mar-19
	Verificar si los canales de atención son de uso frecuente y se ajustan a las necesidades del ciudadano	Análisis y mejora de canales para mostrar la información al ciudadano de forma clara y transparente	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	Enero 2019 Junio 2019
Iniciativas adicionales	Generar una doble vía en la atención y en la información entregada al ciudadano	Mejorar y ser efectivo en los canales de atención y en donde se trasmite la información acordes a las políticas de transparencia	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019
	Entregar informes de gestión de manera permanente que reflejen la gestión realizada	Mostrar permanentemente y de forma actualizada el hacer de la entidad de cara a la comunidad y enmarcados en los lineamientos de ley	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	En el año 2019

Fuente: EMRU EIC.

8. Consolidación, Seguimiento y Control

La consolidación del Plan Anticorrupción estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y de la Oficina Asesora de Control Interno de la EMRU EIC, como líderes para poner en marcha las actividades que articulen el planear, el hacer, la verificación y



la mejora en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. No obstante, es de vital importancia, la participación activa de todos los funcionarios de la entidad para que cada día el plan pueda ser más efectivo, de igual manera, encontrar y ejecutar estrategias, mecanismos y herramientas que proporcionen el control de los riesgos de corrupción, la mejor atención al ciudadano con los respectivos canales de atención, una rendición de cuentas clara y efectiva y que la información que se le suministra al ciudadano sea en los tiempos esperados y transparente.

Para ello, desde las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se plantea unos seguimientos, donde para cada año y hasta el 31 de enero se deberá realizar una revisión y/o actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Posteriormente, se debe realizar seguimientos los cuales serán tres (3) durante el año, que se realizarán en las siguientes fechas: primer seguimiento se deberá realizar con corte al 3º de abril. El segundo seguimiento se deberá realizar con corte al 31 de agosto. Y finalmente, el tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre. Se espera que realizado cada corte la información del seguimiento se suministre en los diez (10) hábiles siguientes