



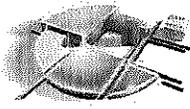
## INFORME DE AVANCES DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG

En el segundo semestre del 2019 la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno realizaron el análisis del Estado del Modelo de Gestión según los resultados de los autodiagnósticos y establecieron un cronograma a desarrollar en el Marco de la Normatividad aplicable a MIPG, dirigido a responder las políticas de gestión con los autodiagnósticos correspondientes.

| DIMENSION   |   | AUTODIAGNOSTICOS |  | CRONOGRAMA DE TRABAJO MIPG |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|---|---|------------------|--|----------------------------|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|
|   |   |                  |  | JUL                        |   |   |   | AGO |   |   |   | SEP |   |   |   | OCT |   |   |   | NOV |   |   |   | DIC |   |   |   |
|   |   |                  |  | 1                          | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 5   | 1 | 2 | 3 | 4   | 1 | 2 | 3 |
| Informe del Estado Actual de la entidad resultado de los autodiagnósticos facilitados por el DAFP |   | X                |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 1. TALENTO HUMANO   | TALENTO HUMANO                                  |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | INTEGRIDAD                                      |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN  | DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN                   | X                |  | X                          |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | PLAN ANTICORRUPCIÓN                             |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 3. GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS  | GESTIÓN PRESUPUESTAL                            |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | GOBIERNO DIGITAL                                |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | DEFENSA JURÍDICA                                |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | RENDICIÓN DE CUENTAS                            |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | SERVICIO AL CIUDADANO                           |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | PARTICIPACIÓN CIUDADANA                         |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS   | SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO          |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN   | GESTIÓN DOCUMENTAL                              |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
|   | TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN   | GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN        |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |
| 7. CONTROL INTERNO  | CONTROL INTERNO                                 |                  |  |                            |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |

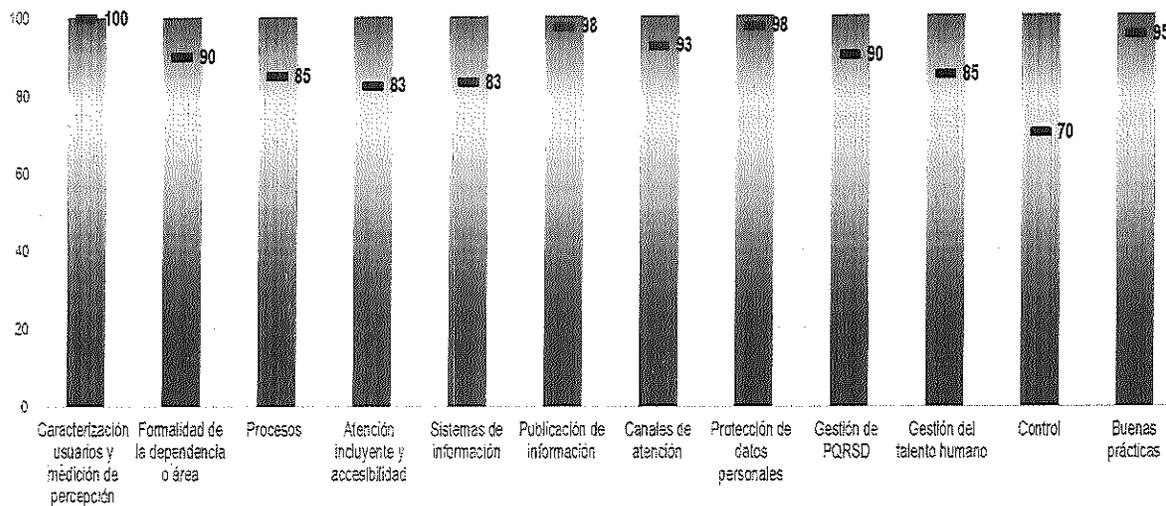
### Metodología

Una vez realizados los autodiagnósticos, se examinan los ítems o requerimientos donde las calificaciones fueron por debajo de 81 y se realiza una propuesta del plan de trabajo para mitigar las falencias encontradas, a partir de esta, se priorizan y se clasifican las acciones o actividades a ejecutar para luego volver hacer el autodiagnóstico.



## Autodiagnóstico de Servicio al Ciudadano

Con el propósito de analizar la Política de Servicio al Ciudadano, la EMRU EIC realizó su Autodiagnóstico en el marco de MIPG; el cual obtuvo una calificación de 90 puntos, teniendo la siguiente valoración por categorías:



Una vez se obtuvo la información a través de los instrumentos aplicados por parte de la Entidad, se examinaron los puntajes con valor de 80 y se efectuó una propuesta de trabajo () para incrementar dichos resultados; las tareas a desarrollar se priorizaron, teniendo en cuenta, que pudieran llevarse a cabo en el tiempo indicado.

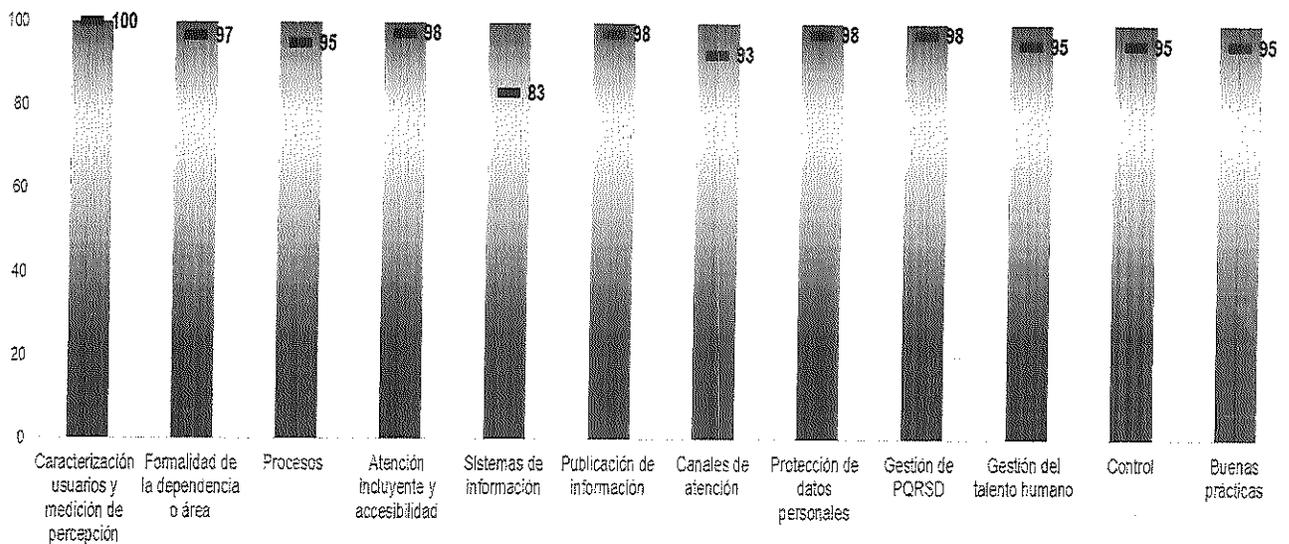
Para reforzar la Política de Servicio al Ciudadano se realizaron las siguientes acciones:

Actualización del procedimiento PR-GA-17 Recepción, Direccionamiento y Seguimiento de Derechos de Petición, Quejas, Reclamos y Consultas, donde se incluye el ítem "Atención prioritaria de Peticiones" el cual explica porque se le debe dar prioridad a las peticiones realizadas por menores, por periodistas y las peticiones formuladas en función un derecho fundamental; se aprobó, se firmó y reposa en los documentos internos del SGC de la EMRU EIC, se generaron dos manuales, PR-GA-22 "Guía Práctica de Accesibilidad a los Espacios Físicos" en la que se garantiza una correcta atención a la población con discapacidad



conforme a lo establecido en la NTC 6047, y la PR-GA-23 “Guía Práctica de Servicio Incluyente con el Ciudadano”, la cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos; para corroborar el cumplimiento de esta guía se desarrolla el nuevo formato de FO-GA-49 “Inspección Accesibilidad al Espacio Físico Laboral”.

Se realizó un informe de los derechos de petición recibidos y atendidos por la entidad durante el 2019, donde se analizaron los derechos de petición recibidos por mes, por género, de acuerdo al tipo de persona (Natural, Jurídica, Veeduría), las áreas o procesos internos involucrados para resolver los derechos de petición y por temas o proyectos, el documento reposa en la Oficina de Control Interno.



A nivel general todos los componentes tienen una calificación por encima 95 puntos, lo que quiere decir que se debe mantener dicho nivel y facilitar acciones de mejora que permitan llegar a un cumplimiento del 100%.



NIT: 805.024.523-4

El componente de sistemas de información, con una calificación de 83, no se trabajó ya que no sea ha establecido un sistema de información para las peticiones quejas reclamos sugerencias y denuncias en la EMRU EIC.

Después de las tareas realizadas anteriormente la nueva calificación del autodiagnóstico queda en 95,6.

Arq. Carlos Andrés Argoty Botero  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**  
EMPRESA MUNICIPAL DE RENOVACIÓN URBANA EMRU-E.I.C

Proyecto ANA MARIA BELALCAZAR RESTREPO