



# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**2017**

**Empresa Municipal de Renovación Urbana**

**EMRU EIC**

**Santiago de Cali, Enero 2017**



**NELSON NOEL LONDOÑO PINTO**  
**GERENTE**



## Contenido

1. Introducción .....	4
1.1.    Mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos.....	4
1.2.    Racionalización de trámites .....	5
1.3.    Rendición de cuentas .....	5
1.4.    Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	5
1.5.    Transparencia.....	5
2. Modificación y/o actualización.....	5
3. Marco Estratégico de la entidad.....	6
3.1.    Misión .....	6
3.2.    Visión.....	6
3.3.    Política de gestión .....	6
3.4.    Directrices de gestión .....	6
3.5.    Objetivo Estratégicos de la entidad.....	7
4. Objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Servicio al Ciudadano.....	7
4.1.    Objetivo General.....	7
4.2.    Objetivo Específico .....	7
5. Componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.....	7
5.1.    Mapa de Riesgos de Corrupción.....	7
5.2.    Estrategia Anti trámite .....	8
5.3.    Rendición de Cuentas .....	9
5.4.    Atención al Ciudadano.....	10
5.5.    Transparencia.....	11
6. Consolidación, Seguimiento y Control .....	12



## 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.

Igualmente, de acuerdo en 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.

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, donde encuentran y se determinan sus posibles causas y sus posibles consecuencias. 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.

## **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.

## **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, de manera que muestre la gestión de la entidad y se de una rendición de cuentas de cara de cara a las instituciones, entes de control y al ciudadano.

## **2. Modificación y/o actualización**

Este documento corresponde a la versión 3 para el año 2017, que viene a ser una actualización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la versión 2 realizada en el año 2016.



### **3. Marco Estratégico de la entidad**

#### **3.1. 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.

#### **3.2. 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.

#### **3.3. 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.

#### **3.4. 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 de 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.

### **3.5. 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.

## **4. Objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Servicio al Ciudadano**

### **4.1. 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.

### **4.2. 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.

## **5. Componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

### **5.1. Mapa de Riesgos de Corrupción**


La Empresa Municipal de Renovación Urbana EMRU EIC, desde el año 2016 ha venido realizando 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 se identificaron posibles riesgos de corrupción asociados a los procesos y acordes a las tareas y actividades que hacen parte de la presente vigencia.

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

 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Componente 1: Mapa de Riesgos de corrupción				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Políticas de riesgo	Generar políticas de prevención y eliminación del riesgo de acciones o situaciones de corrupción	Determinar el hacer para prevenir actos de corrupción	Control Interno	ene-17
	Difundir las políticas de riesgo de corrupción	Comunicación interna	Control Interno / Comunicaciones	feb-17
Construcción del mapa de riesgo	Sensibilizar a los funcionarios sobre la gestión de riesgo de corrupción	Generar sensibilización de los funcionarios	Control Interno	feb-17
	Concertar con los funcionarios de la entidad los riesgos de corrupción que posiblemente se pueda presentar	Encontrar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad	Control Interno	feb-17
	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	mar-17
Divulgación	Presentar por los diferentes canales el mapa de riesgo de corrupción	Publicación del mapa de riesgo de corrupción	Control Interno	mar-17
Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Realizar la revisión de los procesos de y de los factores de posibles causas de corrupción	Revisión de los procesos y contraste con el mapa de riesgos de corrupción	Control Interno	jul-17
	Realizar el seguimiento al mapa de corrupción y los ajustes necesarios	Informe de seguimiento y ajustes necesarios	Control Interno	dic-17

Fuente: EMRU EIC

En el anexo 1, se presenta el mapa de riesgos de corrupción para la Empresa Municipales de renovación Urbana EMRU EIC.

## 5.2. 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 exige a sus contratistas estar inscriptos en el 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.


### 5.3. 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.

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

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	ene-17
	Plantear estrategias para transmitir la información	Encontrar canales de comunicación para rendir cuentas	Control Interno / Comunicaciones	feb-17
Participación de doble vía	Encontrar canales de comunicación para transmitir información a todos los interesados	canales de acceso a la información por parte del ciudadano	Control Interno	feb-17
	Facilitar las rutas de acceso a la información, como son: las reuniones en los puntos cercanos a la comunidad, medios informativos	Foros, carteleras, reuniones, videoconferencias, videos	Control Interno / Comunicaciones	feb-17



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente 3: Rendición de cuentas				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Retroalimentación	Desarrollar medios para percibir la conformidad del ciudadano	Realizar encuestas, recibir solicitudes que ayuden a mejorar la rendición de cuentas	Control Interno / Comunicaciones	dic-17

Fuente: EMRU EIC.

#### 5.4. 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.

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	ene-17
	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	feb-17
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 / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	mar-17
	Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano	Hacer más afectiva la atención al ciudadano	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	jun-17
Relaciones con el ciudadano	Generar una doble vía en la atención de manera que fortalezca los canales de atención	Mejorar y ser efectivo en los canales de atención de forma permanente	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	dic-17


Fuente: EMRU EIC.

## 5.5. 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.

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



 <b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
Componente 5: Transparencia				
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamiento de transparencia activa	Actualizar 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	ene-17
	Mejorar las líneas de atención al ciudadano	Verificar las líneas de atención al ciudadano	Control interno / Comunicaciones / Coordinadora de gestión social	feb-17
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	feb-17
	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	feb-17
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	dic-17

Fuente: EMRU EIC.

## 6. Consolidación, Seguimiento y Control

La consolidación del Plan Anticorrupción estará a cargo de Planeación y 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.