

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá

1. INTRODUCCIÓN.....	3	9. PUBLICACIÓN.....	21
2. RESEÑA DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ, D.C.....	4	10. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	21
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS	5	11. BIBLIOGRAFÍA.....	22
3.1. OBJETO.....	5		
3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	6		
3.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	6		
4. FUNDAMENTO LEGAL	7		
5. OBJETIVOS DEL PLAN	9		
6. COMPONENTES	9		
6.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	9		
6.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..	11		
6.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13		
6.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	15		
6.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	17		
6.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA	19		
7. FORMULACIÓN	20		
8. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO.....	20		

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C. en cumplimiento 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”* y de su Artículo 73 que ordena a las entidades públicas de todos los órdenes, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, formula su **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018**, como herramienta de control preventivo de la gestión que ayuda al cumplimiento de la misión, los objetivos institucionales y a la lucha contra la corrupción.

Para la elaboración del presente documento se aplica la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano adoptada mediante decreto 124 de 2016, y en él se describen las actividades de riesgos de corrupción, trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, y la iniciativa adicional de ética.

Este documento está respaldado por el conocimiento, compromiso e interés de la Alta Dirección y de los servidores públicos de la empresa para su construcción y cumplimiento.

Al presentar su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C. espera que las actividades que se desarrollaran para la vigencia 2018 dentro del mismo, se constituyan en un referente de su gestión institucional para sus servidores públicos, clientes, partes interesadas y en general a la ciudadanía en la lucha contra la corrupción.

PLAN ANTI-CORRUPCIÓN



2. RESEÑA DE LA EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE BOGOTÁ, D.C.

En cumplimiento del Acuerdo Distrital No. 643 del 12 de mayo de 2016 se fusionó por absorción Metrovivienda, empresa creada por Acuerdo Distrital 15 de 1998, en la Empresa de Renovación Urbana de Bogotá, D.C. – ERU, constituida en virtud del Acuerdo Distrital 33 de 1999, la cual en adelante se denominó Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C.

Que el artículo 26 del Acuerdo Distrital N° 643 de 2016 establece que el Alcalde Mayor armonizará los elementos de la estructura de la entidad resultante de la fusión, con el objeto de hacer eficiente su funcionamiento, sin perjuicio de las funciones que sean propias de la Junta Directiva.

Que la Junta Directiva de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., de conformidad con las competencias asignadas por el artículo 55 del Decreto Ley 1421 de 1993, las contenidas en el numeral 7 del artículo 19 de los estatutos de la Empresa, y sin perjuicio de las funciones definidas en la Ley, los reglamentos o los estatutos, conforme a lo definido en los artículos 10 y 12 el Acuerdo Distrital N° 643 de 2016, mediante Acuerdo N° 004 del 21 de

octubre de 2016 adoptó la estructura organizacional, la planta de personal y definió las funciones de las dependencias de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C.

Que surtidos los trámites antes indicados y en cumplimiento de los establecido en los artículos 13, 20, 21 y 25 del Acuerdo Distrital N° 643 de 2016, se procedió a armonizar los elementos de la estructura organizacional de la entidad resultante de la fusión, y a adecuar la planta de personal de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., con el fin de dar inicio al funcionamiento de la misma, según lo dispone el artículo 26.

De conformidad con lo anterior, el día 21 de octubre de 2016 la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. expidió el decreto 464 de 2016, *“Por medio del cual se armonizan los elementos de la estructura de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones”*.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

3.1. OBJETO

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C. con base a su acuerdo de creación tiene por objeto principal identificar, promover, gestionar, gerenciar y ejecutar proyectos integrales referidos a la política pública de desarrollo y renovación urbana de Bogotá D.C., y otros lugares distintos al domicilio de la Empresa.

Igualmente compone su objeto, la realización de las siguientes actividades:

- Promover la oferta masiva de suelo urbano para facilitar la ejecución de Proyectos Integrales de Vivienda con énfasis en Proyectos de Vivienda de Interés Social e Interés Social Prioritario, conforme la ley 1537 de 2012 y demás normas concordantes.
- Desarrollar las funciones propias de los bancos de tierras o bancos inmobiliarios, de acuerdo con lo establecido en la ley.
- Gestionar, liderar, ejecutar, promover y coordinar, mediante sistemas de cooperación, integración inmobiliaria o reajuste de tierras, actuaciones urbanas integrales para la recuperación y transformación de sectores deteriorados del suelo urbano, mediante
- programas y proyectos de desarrollo y renovación urbana en cualquiera de sus modalidades, y en general, de proyectos estratégicos en cualquier clase de suelo de acuerdo con la política del Sector del Hábitat y a lo establecido en el Plan de Ordenamiento Territorial vigente.
- Aportar o conceder acciones en sociedades que tengan por objeto la prestación de los mismos servicios o de actividades conexas o complementarias, para lo cual, podrá asociarse, de manera temporal o permanente con otras entidades públicas o privadas para desarrollar tales actividades.
- Actuar como prestador de servicios especializados en Colombia o en el exterior, siempre que se garantice que dichos servicios sean sufragados integralmente por los contratantes del servicio.
- Vender, comprar, administrar, construir, alquilar o arrendar inmuebles; promover y comercializar proyectos inmobiliarios, realizar consultoría inmobiliaria, y demás actividades relacionadas con el Sector Inmobiliario.

3.2. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Formular proyectos de desarrollo y renovación urbana, de acuerdo con las necesidades y áreas de oportunidad identificadas en las líneas de acción de la empresa, a través de los instrumentos de gestión establecidos en la ley, con el fin de mejorar las condiciones urbanas en áreas que requieran mayores aprovechamientos urbanísticos, generación de espacio público, infraestructura o equipamientos, priorizados en el POT y en el Plan Distrital de Desarrollo vigentes.
- Alcanzar la sostenibilidad económica de la empresa y su posicionamiento, a través de la venta de servicios y proyectos rentables, en el marco de alianzas estratégicas con actores y privados.
- Gestionar el suelo necesario para desarrollar los proyectos urbanos integrales, garantizando el restablecimiento y/o mejoramiento de las condiciones iniciales de los propietarios y residentes de los sectores intervenidos, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Distrital de Desarrollo.
- Fortalecer la estructura administrativa, técnica, institucional y operativa de la empresa, así como incrementar la sostenibilidad del SIG, para alcanzar óptimos niveles de productividad y servicio.

3.3. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C., cuya misión es *“encaminar sus acciones para identificar, formular, gestionar y ejecutar proyectos urbanos integrales, a través de un grupo humano calificado y comprometido, con el fin de contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes”*, busca la satisfacción de sus clientes, usuarios y partes interesadas, cumpliendo los requisitos legales y organizacionales suscritos frente al Sistema Integrado de Gestión.

Por esto se compromete a:

- Implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad, mediante una adecuada gestión del conocimiento, que permita el cumplir con lo establecido en la misión de la entidad, prestando a sus usuarios un portafolio de servicios enmarcado en la eficacia, eficiencia y efectividad de sus productos y/o servicios.
- Establecer acciones, y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo, que permitan implementar una cultura de autocontrol, autorregulación y autogestión, garantizando a la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Bogotá, D.C cumplir con sus objetivos institucionales.

- Mejorar continuamente la gestión ambiental mediante el cumplimiento de la normatividad vigente y la implementación programas que permitan promover el uso racional y eficiente de los recursos, prevenir la contaminación y mitigar o compensar los impactos ambientales significativos.
- Administrar y conservar los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión y preservar la memoria institucional, mediante la organización, modernización e implementación tecnológica.
- Identificar y prevenir las condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad del personal, para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.
- Adoptar e implementar las mejores prácticas de la seguridad de la información actuar y controlar las situaciones de fallas parciales o totales, que se puedan presentar con los activos y/o recursos de la plataforma tecnológica que posee la empresa.
- Asegurar en el cumplimiento de su misión, que sus procesos y proyectos, manejen un nivel adecuado de exposición al riesgo de manera que se logre la satisfacción de sus usuarios o clientes y se prevenga ocurrencia del riesgo o mitigue el impacto en el caso de su materialización, de manera que se salvaguarde la empresa y su equipo desde el punto de vista administrativo, disciplinario, fiscal y penal.
- Para lograr lo anterior promovemos un ambiente de responsabilidad social a la vez que fortalecemos el desarrollo de nuestro personal, la participación de los usuarios y partes interesadas, destinando los recursos

necesarios para consolidar nuestra cultura de mejoramiento continuo y la sostenibilidad de nuestro Sistema Integrado de Gestión.

4. FUNDAMENTO LEGAL

- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción (Art.73). Todas las entidades de orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar cada año su estrategia y su plan de acción en contra de la corrupción y atención al ciudadano.
- Decreto 4637 de 2011 – (Art. 4 y Art. 2). Suprime un programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE (Departamento Administrativo de la Presidencia de la República).
- Decreto 1649 de 2014 – (Art. 55 y Art 15). Modificación de la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- Decreto 1081 de 2015- (Arts. 2.1.4.1 y siguientes). Señala como metodología única al documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Único del sector de la Presidencia de la República.

- Decreto 1081 de 2015 – (Arts. 2.2.22.1 y siguientes). Donde se establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano debe hacer parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1083 de 2015 – (Titulo 24). En donde se regula el procedimiento para establecer y realizar modificaciones a los trámites autorizados por la ley.
- Decreto ley 019 de 2012 – (Decreto Antitrámites). En donde se dicta las normas para suprimir y reformar trámites innecesarios de la Administración pública.
- Ley 962 de 2005 – (Ley Antitrámites). Dicta disposiciones acerca de la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las diferentes entidades del estado.
- Decreto 943 de 2014 – (Art 1 y siguientes). En donde se adapta el MECI para el estado colombiano (Modelo Estándar de Control Interno).
- Decreto 1083 DE 2015 – (Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes). En donde se adopta la actualización del MECI.
- Ley 1757 de 2015 – (Arts. 48 y siguientes). Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana y donde se incluye la estrategia de rendición de cuentas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 – (Art 9). Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción – (Art 76). En donde se señalan los estándares que se deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
- Decreto 1649 de 2014 – (Art 15). Donde se realiza la modificación de la estructura del DAPRE.
- Ley 1755 de 2015 – (Art. 1º). Regulación del derecho de petición.
- Decreto 124 de 2016. Describe las actividades de riesgos de corrupción, trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

5. OBJETIVOS DEL PLAN

Los objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son:

- Proveer a la empresa de una herramienta de control preventivo de la gestión, que ayuda al cumplimiento de la misión, los objetivos institucionales y a la lucha contra la corrupción.
- Documentar e implementar la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la empresa, desplegada en sus diferentes componentes, por medio de la generación de actividades orientadas a optimizar el servicio prestado a la ciudadanía y a prevenir los riesgos de corrupción dentro de la organización.

Lo anterior en armonía con la Segunda Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Direccionamiento Estratégico y Planeación - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

6. COMPONENTES

6.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Gestionar los riesgos de corrupción, permite a nuestra empresa identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, sus causas y consecuencias en donde se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Este componente incluye los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1: Política de administración de Riesgos

Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente 3: Consulta y divulgación

Subcomponente 4: Monitoreo y revisión

Subcomponente 5: Seguimiento

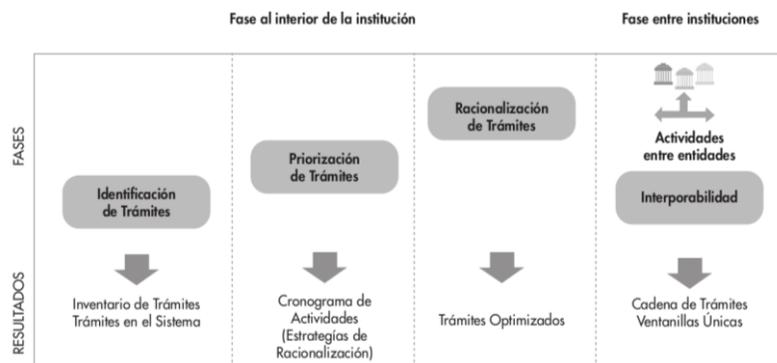
La gestión del riesgo de corrupción se articula con la Séptima Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Control Interno - Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación), que hace referencia al ejercicio efectuado bajo el liderazgo del equipo directivo y de todos los servidores de la entidad, y permite identificar, evaluar y gestionar eventos potenciales, tanto internos como externos, que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales.

Componente No: 1 - Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de riesgo de corrupción							
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
Subcomponente 1 Política de administración de riesgos	1	Revisar la Política de Administración de Riesgos de acuerdo a los lineamientos establecidos por el DAFP y la empresa.	Documento de la Política de Administración de Riesgos revisada.	Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Equipo SIG	01/02/18	31/12/18	En caso que se presente actualización, entregar soporte del documento y publicarlo. Verificar que en la política de administración de riesgos se contemple lo siguiente: 1. Objetivos que se espera lograr. 2. Estrategias para establecer como se va a desarrollar la política, 3. Acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido. 4. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.
Subcomponente 2 Construcción del mapa de riesgos de corrupción	1	Revisar la metodología y los documentos asociados a la administración del riesgo para verificar el cumplimiento de los lineamientos suministrados por el DAFP	Acta de revisión de los documentos.	Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Equipo SIG	01/02/18	30/06/18	En caso que se presente actualización, se debe adjuntar como soporte la documentación revisada y actualizada. (Metodología, procedimientos y formatos)
	2	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a los monitoreos realizados en el Subcomponente # 4	Mapa de riesgos de corrupción institucional actualizado en los casos requeridos según el monitoreo.	Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Equipo SIG	01/02/18	31/12/18	Esta actividad se realizará si dentro de las revisiones periódicas de los mapas de riesgos, los riesgos de corrupción fueron actualizados en alguna de sus etapas (identificación, análisis, valoración, acciones y evaluación de los riesgos).
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	1	Publicar la actualización del mapa riesgos de corrupción institucional en la página web de la empresa	Publicación en la página web del mapa de riesgos de corrupción institucional.	Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Equipo SIG, Oficina Asesora de Comunicaciones	01/07/18	31/12/18	Esta actividad se realiza si se presenta actualización del Mapa de riesgos.
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	1	Realizar 2 monitoreos al año de los Mapas de riesgos por proceso.	Listado de asistencia del monitoreo. Acta de monitoreo.	Subgerente de Planeación y Administración de Proyectos - Equipo SIG Líder del Proceso	01/02/18	31/12/18	Realizar un monitoreo en el primer semestre Realizar un monitoreo en el segundo semestre.
Subcomponente 5 Seguimiento	1	Realizar seguimiento independiente al mapa de riesgos.	Matriz de seguimiento - Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina de Control Interno y Equipo de Trabajo	01/02/18	31/12/18	Se realiza el seguimiento cuatrimestral

6.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de trámites facilita el acceso al ciudadano y partes interesadas a los trámites y servicios que brinda nuestra empresa. Al simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar nuestros trámites, acercamos al ciudadano y partes interesadas a la gestión de la empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. Es importante recalcar que, para éste componente, existe una fase que se realiza al interior de la institución y otra fase entre instituciones. A continuación, se podrá observar el diagrama.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



**Imagen tomada del documento referencia: Estrategias construcción plan anticorrupción y atención al ciudadano.*

Este componente incluye los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1: Identificación de trámites

Subcomponente 2: Priorización de trámites

Subcomponente 3. Racionalización de trámites

Racionalizar permite a la empresa la mejora de los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, genera esquemas no presenciales como el uso de aplicativos que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

La racionalización de trámites se articula con la Tercera Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Gestión con Valores para el Resultado - Racionalización de Trámites, que define los trámites como mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones; y la racionalización una herramienta para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Componente No: 2 - Racionalización de Trámites							
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	1	Solicitar capacitación al DAFP sobre el aplicativo SUIIT 3.0 - Inscripción de Trámites para el administrador y gestores de trámites	Inscripción a capacitación DAFP sobre el aplicativo SUIIT 3.0	Equipo SIG. (Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos).	01/02/18	28/02/18	
	2	Ejecutar las tareas pendientes solicitadas por el DAFP para los trámites propuestos en el SUIIT	Registro de ejecución de tareas pendientes por el DAFP para los trámites propuestos en el SUIIT	Equipo SIG. (Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos).	01/01/18	01/03/18	
	3	Hacer revisión para verificar los trámites una vez se hayan inscrito por parte del DAFP	Acta de verificación de trámites inscritos por parte del DAFP	Equipo SIG. (Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos).	01/06/17	30/06/18	Es importante

CUADRO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
N°	Nombre del trámite o proceso	Tipo de Racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								Fecha inicio	Fecha fin
1	Aplicación Traslado VIS/VIP	Tecnológica: "Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites."	Actualizar la base de datos del aplicativo con la información de la Unidad Administrativa Especial de Catastro	La base de datos del aplicativo se encuentra desactualizada y limita la utilización del aplicativo.	Antes de dirjase a la sede principal de la empresa y radicar la solicitud de traslado de provisión VIS-VIP en proyectos en una carpeta junto con los documentos requeridos; el ciudadano puede realizar la liquidación del traslado en el aplicativo que está a su disposición en la página web de la empresa.	Información oportuna sobre el valor de su liquidación de traslado VIS/VIP. Ahorro de tiempo en la gestión del trámite.	Subgerencia de Gestión Corporativa - Sistemas	01/08/17	31/12/18

6.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Por medio de la rendición de cuentas, nuestra empresa busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de su gestión para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Subcomponente 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

La rendición de cuentas se articula con la Tercera Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG: Gestión con Valores para el Resultado - Rendición de Cuentas, donde las Entidades deben definir los canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de rendición de cuentas.

Componente No: 3 - Rendición de Cuentas							
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensivo	1	Realizar una guía donde se comuniquen los pilares básicos de calidad con lenguaje comprensivo, para tener en cuenta en un difusión de información.	Guía " Información de calidad y lenguaje comprensivo"	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/18	31/04/2018	Dentro de esta guía es importante aclarar cuales son los canales que usa la entidad para informar sobre la gestión realizada. Como: Redes sociales, boletín de prensa, boletín electrónico, entre otros.
	2	Socializar la guía "Información de calidad y lenguaje Comprensivo"	Evidencia de socialización Guía "Información de calidad y lenguaje comprensivo"	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/18	31/04/2018	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía entre la ciudadanía y sus organizaciones	1	Realizar presentación de insumo para la de rendición de cuentas sectorial.	Presentación rendición de Cuentas sectorial	Oficina Asesora de Comunicaciones Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos	01/01/18	31/10/18	Si en la rendición de cuentas sectorial se realiza transmisión, se debe adjuntar el link o el video de la misma. Es importante tener en cuenta que para esta actividad se debe realizar la respectiva divulgación tanto interna como externa por medio de los canales que usa la entidad nombrados en el Subcomponente # 1
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	1	Desarrollar una jornada de sensibilización a servidores de la entidad sobre la importancia de la rendición de cuentas, donde se tenga en cuenta una jornada de gamificación.	Evidencia sobre la Jornada de sensibilización a colaboradores de la entidad sobre la importancia de rendición de cuentas - Adjuntar lista de asistencia.	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos - equipo SIG Apoyo Oficina Asesora de Comunicaciones	01/01/18	31/11/2018	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	1	Realizar un informe sobre los resultados percibidos en la jornada de sensibilización sobre la importancia de la Rendición de cuentas.	Informe de resultados de la jornada de sensibilización sobre la importancia de la Rendición de cuentas.	Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos - equipo SIG	30/06/18	31/12/18	
	2	Publicación informe de resultados de la jornada de sensibilización sobre la importancia de la Rendición de cuentas.	Informe de resultados de la jornada de sensibilización sobre la importancia de la Rendición de cuentas publicado	Oficina Asesora de Comunicaciones Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos - equipo SIG	30/06/18	31/12/18	Es importante que en esta actividad se informe la evaluación y retroalimentación a los demás canales utilizados por la empresa para la rendición de cuentas como lo son: redes sociales.



6.4. COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, permiten a nuestra empresa centrar sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a sus trámites y servicios, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Este componente incluye los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención

Subcomponente 3: Talento humano

Subcomponente 4: Normativo y procedimental

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Estos mecanismos se articulan con la Tercera Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) - Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, donde se debe facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de las Entidades, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

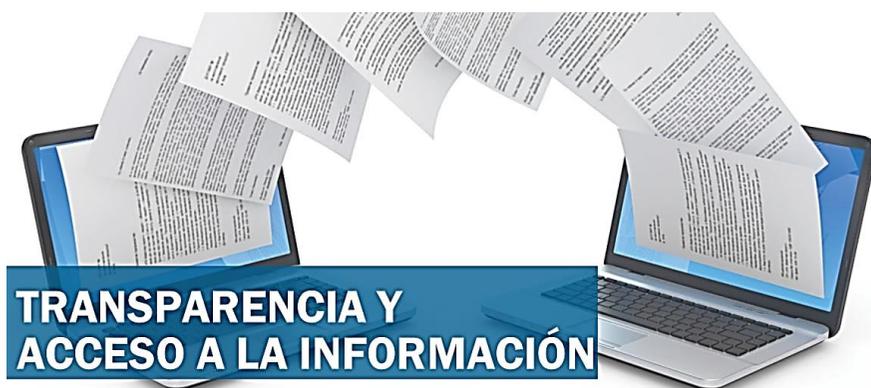


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Componente No: 4 - Atención al Ciudadano							
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Elaborar informe trimestral "Reporte requerimientos SDQS" y presentarlo al Comité Directivo para toma de Decisiones	Informe trimestral "Reporte requerimientos SDQS"	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	Dependencia del estado y de los resultados del Informe trimestral "Reporte Requerimientos SDQS", la Oficina de Gestión Social decidirá si es necesario presentarlo a Comité Directivo para toma de decisiones. En el Subcomponente Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico para la atención al Ciudadano se recomienda que se establezca en un documento una estructura formal y el perfil necesario requerido de las personas idóneas para prestar dicho servicio.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención							
Subcomponente 3 Talento Humano	1	Asistir a la capacitación Funcional SDQS	Lista de Asistencia a la Capacitación Funcional SDQS	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	Entregar listas soporte tantas como capacitaciones asistidas.
	2	Asistir a la capacitación Política Pública Atención al Ciudadano.	Lista de Asistencia a la Capacitación Política Pública Atención al Ciudadano.	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	Entregar listas soporte tantas como capacitaciones asistidas.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	1	Realizar dos revisiones (Junio y Diciembre) de los documentos que regulan el proceso de Atención al Ciudadano, tales como procedimientos y/o formatos.	Soportes de mesas de trabajo de las revisiones de los documentos. (Mes Junio y Diciembre)	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	Si en las revisiones se presentan modificaciones a procedimientos o formatos, se deben adjuntar en este PAAC los soportes de los documentos actualizados. Es importante aclarar que se debe implementar en este Subcomponente La Carta de Trato Digno para el Ciudadano
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	1	Elaborar informe trimestral "Seguimiento Satisfacción Ciudadanos PQRS" y presentarlo al Comité Directivo para toma de Decisiones	Informe trimestral "Seguimiento Satisfacción Ciudadanos PQRS"	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	Dependencia del estado y de los resultados del Informe trimestral "Seguimiento Satisfacción Ciudadanos PQRS", la Oficina de Gestión Social decidirá si es necesario presentarlo a Comité Directivo para toma de decisiones.
	2	Realización de encuestas Satisfacción al Ciudadano	Entregar soportes encuestas realizadas	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	El resultado de las encuestas de satisfacción al ciudadano se deben incluir en el informe trimestral "Seguimiento Satisfacción Ciudadanos PQRS" Es importante aclarar que para la realización de dichas encuestas es fundamental que se formule la caracterización de los ciudadanos.
Subcomponente 6 Seguimiento	1	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el plan de mejoramiento del proceso de Atención al Ciudadano.	Plan de Mejoramiento proceso de Atención al Ciudadano	Jefe Oficina de Gestión Social y Equipo de trabajo	01/01/18	31/12/18	

6.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, recogen los lineamientos de nuestra empresa para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, según los cuales toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



Este componente incluye los siguientes subcomponentes:

Subcomponente 1: Lineamiento de transparencia activa

Subcomponente 2: Lineamiento de transparencia pasiva

Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad

Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública

Para este componente es fundamental tener disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Ésta información mínima se presenta disponible en el sitio web de la empresa en la sección Transparencia y acceso a la información pública.

Estos mecanismos se articulan con la Quinta Dimensión del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG: Información y Comunicación - Mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que recuerda a las entidades, entre otras obligaciones, la divulgación activa de la información pública sin que medie solicitud alguna.

Componente No: 5 - Transparencia y acceso de la información							
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1	Estado del link de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Matriz Diagnóstico del estado de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	1/02/2018	31/03/2018	Es importante aclarar que en el cumplimiento de estas actividades se debe contemplar el registro de activos de información, donde se contemple 1. Grupo interadministrativo para manejo de datos abiertos. 2. Que sea información útil para la ciudadanía. 3 Cargar en la página web datos abiertos.
	2	Elaborar y ejecutar cronograma de implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Cronograma y evidencias de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.	Oficina Asesora de Comunicaciones	1/04/2018	31/12/2018	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	1	Campaña para la divulgación externa de canales a través de los cuales se puede acceder a la información pública de la empresa (redes sociales y portal web).	Piezas comunicativas de la campaña externa de divulgación junto con las estadísticas del alcance en redes sociales	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/03/18	30/06/18	
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos Gestión de la Información	1	Campaña para la divulgación interna de canales a través de los cuales se puede acceder a la información pública de la empresa (redes sociales y portal web).	Piezas comunicativas de la campaña interna de divulgación.	Oficina Asesora de Comunicaciones	01/03/18	30/06/18	En la campaña es fundamental incluir las siguientes directrices: 1. El registro de activos de información. 2. El índice de Información Clasificada y reservada. 3. El esquema de publicación de Información.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	1	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos de accesibilidad	Oficina Gestión Social - Subgerencia de Gestión Corporativa - Recursos Físicos	01/03/18	31/12/18	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	Monitorear y verificar que los informes mensuales de PQRS se encuentren en el link de "Transparencia" de la página web de la empresa, en " Instrumentos de Gestión de Información Pública"	Soportes de la publicación en la página web de la entidad mes a mes	Oficina Gestión Social	01/03/18	31/12/18	

6.6. COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - FORTALECIMIENTO DE LA ÉTICA

Nuestra empresa desarrolla esta iniciativa adicional, como una invitación a que todos los servidores, indiferente de su tipo de vinculación, se unan para fortalecer la ética empresarial como conjunto de valores, normas y principios que se reflejan en la

cultura de la empresa para alcanzar una mayor sintonía con la sociedad y permitir una mejor adaptación a todos los entornos en condiciones que supone respetar los derechos reconocidos por la sociedad y los valores que ésta comparte.

Componente No: 6 - Iniciativa Adicional: Fortalecimiento de la Ética							
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio de la Actividad	Fecha de Terminación de la Actividad	Observaciones
	No	Descripción					
	1	Elaborar una cartilla digital del Código de Ética para socialización por medio de correo electrónico a los colaboradores de la entidad.	Cartilla digital Código de Ética	Subgerencia de Gestión Corporativa - Equipo Talento Humano - Apoyo de OAC	1/01/2018	30/04/2018	Es estas actividades es importante que recalcar que como recomendación se deben incluir aspectos relacionados con el plan de Integridad.
	2	Realizar 1 campaña de divulgación del contenido del Código de Ética en cartilla digital	Evidencia campaña de divulgación Código de Ética	Subgerencia de Gestión Corporativa - Equipo Talento Humano - Gestores de ética	01/05/18	31/07/18	
	3	Desarrollar una Jornada de Buenas Prácticas dentro de la empresa por parte de los gestores de ética	Evidencia jornada Buenas Prácticas	Gestores de ética	01/08/18	31/09/2018	

7. FORMULACIÓN

La Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos coordinó y asesoró las acciones que permitieron la formulación y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018, por medio de ejercicios participativos con todos los procesos de la empresa.

8. ESQUEMA DE SEGUIMIENTO

Cada proceso dará cuenta del avance en la ejecución de las actividades realizadas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y contará con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno como responsable del seguimiento al Plan.

Las fechas establecidas para el seguimiento son las siguientes:



Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril de 2018. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto de 2018. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre de 2018. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Nota: La Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos realizará un seguimiento previo al realizado por la Oficina de Control Interno, donde asesorará y verificará el reporte de los procesos del avance de las actividades establecidas en el plan. Este seguimiento se realizará la semana anterior a la fecha de corte establecida para el reporte.

En el marco del mejoramiento continuo y teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta dinámica, este podrá actualizarse durante la vigencia en el momento que el líder de cada componente y subcomponente lo considere necesario.

Estas modificaciones deberán ser informadas a la Subgerencia de Planeación y Administración de Proyectos, quien las incluirá en el Plan consolidado y procederá a hacer una nueva publicación.

9. PUBLICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 se encuentra publicado en la página web de la empresa, link <http://www.eru.gov.co/es/transparencia/planeacion/planes>.

El informe cuatrimestral de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano realizado por la Oficina de Control Interno, será publicado en la página web, <http://www.eru.gov.co/es/transparencia/control/reportes-control-interno>.

10. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Canales de Atención:** Medios idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición.
- **Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción.
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.
- **Información Pública:** Todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen,

o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.
- **Modelo Integrado de Planeación y de Gestión:** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 201110, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Probabilidad:** Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.
- **Racionalización de Trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar

los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

- **Rendición de Cuentas:** Proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control.
- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.
- **Solicitud de Acceso a la Información Pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una

obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

11. BIBLIOGRAFÍA

- Presidencia de la República. Departamento Administrativo de la Función Pública. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2 (2015).
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.