EDRU
Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA DE CALI – EDRU EICE
RESOLUCIÓN No. 10.15. 017-2024
(31 de Enero de 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2024 EN LA EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA EDRU E.I.C.E.

La Gerente de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana E.I.C.E. de Santiago de Cali, cargo para el cual fue nombrada mediante el Decreto 4112.010.20.0023 de enero 11 de 2024, con Acta de Posesión N°. 117 de enero 11 de 2024, en uso de sus atribuciones constitucionales legales y en especial Decreto 1599 de 2005 y la Resolución de Junta Directiva 01 de diciembre 02 de 2002, artículo 23 funciones y facultades del Gerente numeral 23 y;

CONSIDERANDO

1. Que, La Empresa Municipal de Renovación Urbana mediante el acuerdo 0536 del 11 de Agosto de 2022 se "MODIFICA EL DECRETO EXTRAORDINARIO 084 BIS DE MARZO 4 DE 2001, EN EL MARCO DEL ACUERDO MUNICIPAL 070 DE 2000, PARA AJUSTAR LA DENOMINACIÓN DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE RENOVACIÓN URBANA EMRU E.I.C., AMPLIAR SU OBJETO SOCIAL Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES".

2. Que el mismo Acuerdo 0536 del 11 de agosto de 2022, en su artículo segundo, modificó el objeto social así: (...) OBJETO. La EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA E.I.C.E, podrá Gestionar, Promover, Coordinar y Operar el desarrollo, la ejecución, la asesoría, la consultoría de planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo y la renovación urbana, en el ámbito municipal, distrital, departamental, nacional e internacional.

3. Que el artículo 209 de la Constitución Política de 1991 y las leyes que sobre la materia la reglamentan y desarrollan, establecen que es responsabilidad de la gerencia de la entidad, velar porque la función administrativa se encuentre al servicio de los intereses generales y se desarrolle de acuerdo a los principios constitucionales de imparcialidad, eficiencia y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

4. Que el literal f del artículo 2 de la Ley 87 de 1.993, establece como objetivo del Sistema de Control Interno *"definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos"*.

5. Que el artículo 4 del Decreto 1537 de 2.001, define la administración del riesgo como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas, para lo cual, se establecerán y aplicarán políticas de administración de riesgo.

6. Que el manual técnico del MECI, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, establece como producto mínimo la definición por parte de la alta dirección de políticas para el manejo de los riesgos.

EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA DE CALI – EDRU EICE
RESOLUCIÓN No. 10.15. 017-2024
(31 de Enero de 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2024 EN LA EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA EDRU E.I.C.E.

7. Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, establece que cada entidad del orden nacional, departamental, distrital y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

8. Que el decreto 1081 de 2015, estableció que para efectos de elaborar u homologar y publicar el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*, el plazo es hasta el 31 de enero de cada año.

9. Que mediante el Decreto 1499 de 2017, se actualizó el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión* y se hizo aplicable para las entidades del orden territorial. Con ello, se reglamentó el alcance del sistema de gestión y su articulación con el *sistema de control interno*, de tal manera que permita el fortalecimiento de los mecanismos, métodos y procedimientos de gestión y control al interior de los organismos y entidades del Estado. Uno de sus elementos es el del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*

10. Que se hace necesario adoptar el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,* para la Vigencia 2024, el cual se elaboró mediante la participación de los empleados y contratistas de la entidad, y fue revisado y aprobado en reunión de trabajo, por parte de la gerencia de la entidad.

En mérito de las anteriores consideraciones, se:

RESUELVE

Artículo Primero: **ADOPCIÓN.** Se adopta el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de la EDRU E.I.C.E. para la vigencia 2024, el cual se anexa y hace parte integral del presente acto administrativo, con sus respectivos anexos, el cual contempla, como eje central, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar los riesgos, las estrategias de rendición de cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, y en el cual se incorporaron las acciones y tareas que se llevarán a cabo al respecto en la entidad.

Artículo Segundo: ALCANCE. El *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* para la vigencia 2024, es aplicable a los funcionarios y contratistas de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E.

EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA DE CALI – EDRU EICE
RESOLUCIÓN No. 10.15. 017-2024
(31 de Enero de 2024)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2024 EN LA EMPRESA DE DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA EDRU E.I.C.E.

Artículo Tercero: **SEGUIMIENTO.** El jefe de la Oficina Asesora de Control Interno de la entidad, o quien haga sus veces, será la responsable del seguimiento periódico respecto del grado de cumplimiento del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*.

Artículo Cuarto: **DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN.** La presente Resolución, junto con el *Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano* y sus anexos, se divulgarán a través de los canales de comunicación establecidos en la Entidad, como son publicación en su página web, reuniones y correos electrónicos.

Artículo Quinto: **VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de su expedición. Se expide en Santiago de Cali a los treinta y un (31) días del mes de enero de 2024.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

RAQUEL GARAVITO CHAPAVAL
Gerente EDRU E.I.C.E

	Nombre	Cargo / Actividad	Firma
Revisó	Carlos Andrés Argoty Botero	Jefe Oficina de Planeación EDRU E.I.C.E.	
Revisó	Carolina Soto Flórez	Jefe Oficina Asesora Jurídica EDRU E.I.C.E.	
Aprobó	Martha Alexandra Millán Córdoba	Secretaria General EDRU E.I.C.E.	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			

EDRU
Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana

ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

Empresa de Desarrollo y Renovación UrbanaEDRU E.I.C.E.

Versión 11

RAQUEL GARAVITO CHAPAVAL
GERENTE

Santiago de Cali, enero 2024

Tabla de contenido

1. Introducción 3
1.1. Mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos 6
1.2. Racionalización de trámites 7
1.3. Rendición de cuentas 7
1.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano 8
1.5. Transparencia 8
2. Modificación y/o actualización 8
3. Normatividad 9
4. Términos y definiciones 9
5. Marco estratégico de la entidad 11
5.1. Misión 11
5.2. Visión 11
5.3. Objetivos estratégicos de la EDRU E.I.C.E. 11
6. Objetivos del Plan Anticorrupción, Atención y Servicio al Ciudadano 12
6.1. Objetivo general 12
6.2. Objetivos específicos 12
7. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 12
7.1. Gestión del riesgo de corrupción 12
7.2. Estrategia anti-trámite 16
7.3. Rendición de cuentas 17
7.4. Atención al ciudadano 19
7.5. Transparencia 22
8. Consolidación, seguimiento y control 24

1. Introducción

El *Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano*, es una iniciativa que busca fortalecer latransparencia y la rendición de cuentas en las entidades públicas y de gobierno, a través de medidas efectivas para prevenir y combatir la corrupción. La lucha contra la corrupción es esencial para garantizar una gestión pública eficiente.

Como parte de esta estrategia, se promueve el cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, de transparencia y acceso a la información, la cual establece el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, así como, el permitir conocer las decisiones y acciones de las autoridades. Esta ley, también establece la obligación de las entidades públicas de publicar información de su gestión en una plataforma de transparencia. Además, se implementan mecanismos de denuncia y seguimiento de las denuncias de corrupción, y dispone capacitar a los funcionarios públicos en ética y transparencia.

Además, establece medidas para mejorar la transparencia en la gestión de recursos públicos, como la publicación de informes financieros y la implementación de sistemas de contratación transparente. También promueve la participación ciudadana en la gestión pública, a través de la creación de mecanismos de consulta y control ciudadano.

Con estas acciones, se pretende generar un cambio cultural en el sector público, con el propósito de mejorar la confianza de los ciudadanos en las instituciones. Además de lo anterior, se pretende mejorar la eficiencia y la efectividad en la gestión de los recursos públicos, para que estos se destinen, de manera adecuada, a satisfacer las necesidades de la sociedad.

La transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para garantizar la buena gestión pública y para construir una sociedad más justa e igualitaria. *El plan anticorrupción y atención al ciudadano,* hace parte de los instrumentos de ley, para que dicho propósito se cumpla.

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana E.I.C.E. –EDRU-, ha adoptado lineamientos y estrategias en integridad, transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, participación ciudadana, fortalecimiento institucional, seguridad de la información, bienestar integral de los colaboradores y la mejora de sus procesos, articulando las políticas de gestión y desempeño del *Modelo Integrado de Planeación y Gestión* –MIPG-, cumpliendo también, con los requerimientos de las normas que le sean aplicables y garantizando, por medio de la gestión del riesgo, que los objetivos y la actividad estratégica, misional y de apoyo de la entidad, se lleven a cabo con pertinencia e idoneidad.

Asimismo, la entidad se ha comprometido con la escucha, la comunicación en doble vía y la consolidación de escenarios de dialogo para el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de valor, como parte de insumos para

la mejora continua en el desempeño institucional. Para ello, se planea y ejecuta la rendición periódica de cuentas, sobre las decisiones tomadas para asegurar su conveniencia, pertinencia, eficacia y alienación con las metas estratégicas de la entidad.

Además, de acuerdo con 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, se establece lo siguiente: 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.

Atendiendo los anteriores lineamientos, el presente documento de *"plan anticorrupción y de atención al ciudadano -versión 10-"*, incluye cinco (5) componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado, a través del proceso de rendición de cuentas; el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el quinto, a la garantía para la transparencia y acceso a la información.

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, con base en la matriz de riesgos institucional existente.

Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámitesde la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos, como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como ente rector en el tema. Cabe resaltar que desde la EDRU E.I.C.E., no se realizan trámites frente a los ciudadanos.

Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E.

Participación ciudadana: este reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., genere un diálogo permanente con la ciudadanía.

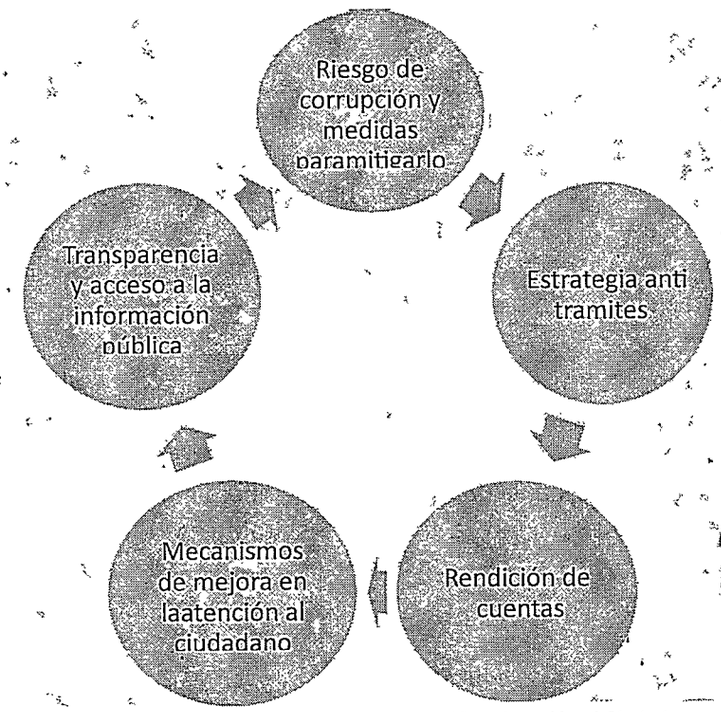

Figura 1: Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
Fuente: EDRU E.I.C.E.

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., durante los últimos años, se ha enfocado en el control de los riesgos de corrupción, así como en generar las alertas y las acciones que permitan tener las capacidades y los mecanismos para mitigar y eliminar cualquier posibilidad de riesgo de corrupción. La socialización del *plan anticorrupción y atención al ciudadano* y el *mapa de riesgos* de la entidad, ha propiciado el compromiso de todos los colaboradores en la identificación de los riesgos y acciones preventivas de mitigación y eliminación.

Asimismo, conforme al marco legal en la materia, realiza de forma periódica, una rendición de cuentas, mediante la cual, muestra a la comunidad y a sus grupos de valor interesados, los avances en sus procesos de gestión, el control y seguimiento sobre el desarrollo de las actividades; todo ello en el marco de la misionalidad de la entidad. Asimismo, comunica los resultados obtenidos en desarrollo de su gestión, derivada de los programas y proyectos a cargo; todo lo anterior, con el propósito de garantizar la transparencia, con la firme intención de exponer una entidad cercana a la comunidad, que promueve el control ciudadano. Para ello, se propician eventos virtuales, con enlaces en la web y en redes sociales, los cuales permiten aprovechar las plataformas tecnológicas, como una herramienta para que un mayor número de ciudadanosparticipen de los escenarios propositivos de rendición de cuentas.

En cuanto al componente de atención al ciudadano, es de anotar que la EDRU E.I.C.E, fomenta en los servidores públicos el compromiso de brindar la mejor atención y respuestas satisfactorias a las comunidades y grupos de valor, ya sea de forma presencial, o a partir de la interacción mediante las plataformas tecnológicas disponibles. Las diferentes áreas de la entidad, de forma articulada, responsable y transparente, proveen los mecanismos para atender y responder la solicitud de información, los derechos de petición, los reclamos, quejas y mejoras

que la comunidad demanda.

Además, en la búsqueda de dar cumplimiento a los requerimientos del nuevo modelo de plataformas estatales, que se rige bajo la ley de transparencia y acceso a la información pública y a la Resolución 3564 de 2015, expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la EDRU cuenta con una página web actualizada, a fin de cumplir con los parámetros exigidos en la citada resolución, presentando información pertinente, en tiempo real y de fácil acceso, para que el ciudadano pueda realizar las consultas de información de forma satisfactoria.

Asimismo, el presente *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*, se rige bajo las directrices y criterios definidos por la Secretaría 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 ese contexto, el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano* que se aprueba mediante el presente documento, 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.

Como se mencionó anteriormente, el plan incluye los siguientes cinco (5) componentes:

1.1. Mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos

El mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana –EDRU-, es un documento que tiene como objetivo identificar y evaluar los principales riesgos de corrupción en la empresa, y establecer medidas para mitigarlos.

Entre los principales riesgos de corrupción identificados en la EDRU, se encuentra el riesgo de falta de transparencia en la gestión de recursos públicos, riesgo de la falta de controles internos eficaces y riesgo por falta de capacitación en ética y transparencia.

Para mitigar estos riesgos, la EDRU propone la implementación de diversas estrategias, como la creación de un *sistema de gestión de transparencia*, que incluye la publicación de informes financieros y la implementación de mecanismos de consulta y control ciudadano. También se propone el fortalecimiento de los controles internos, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación, así como el promover la capacitación periódica de los funcionarios públicos, en ética y transparencia.

Además, se propone la consolidación de un *sistema de denuncia y seguimiento de denuncias de corrupción*, y se ha promovido la participación ciudadana en la gestión pública. Con estas medidas, la EDRU busca garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de los recursos públicos, y mejorar la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Es importante mencionar que la implementación de este mapa de riesgos de corrupción y estrategias para mitigarlos, busca ser una herramienta para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la prevención de la corrupción en la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU de Santiago de Cali, con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de los recursos públicos, para que estos se destinen de manera adecuada a satisfacer las necesidades de la sociedad.

1.2. Racionalización de trámites

Este componente reúne las acciones para realizar trámites en la entidad. Cabe indicar que este componente en la EDRU E.I.C.E., no es aplicable, puesto que no se realizan trámites hacia el ciudadano. No obstante, la entidad plantea como premisa el mejoramiento continuo de los procesos de gestión de los proyectos, programas, actividades y servicios que proporciona a sus grupos de valor.

1.3. Rendición de cuentas

Esta estrategia busca garantizar que la gestión de los recursos públicos, se realice de manera transparente y que los ciudadanos tengan acceso a información sobre las decisiones y acciones de las autoridades.

Para lograrlo, la EDRU implementará diversas medidas de rendición de cuentas, como la creación de un *sistema de gestión de la transparencia*, que incluye la publicación de informes de gestión y la implementación de mecanismos de consulta y control ciudadano. También propone fortalecer los controles internos, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación. Además, se pretende promover la participación ciudadana en la gestión pública, mediante la creación de mecanismos de consulta y control ciudadano.

Otra medida importante, es la publicación de informes de gestión y financieros, que permiten a los ciudadanos conocer los avances en las metas trazadas por la entidad y el uso que se le da a los recursos públicos, lo cual permite, hacer seguimiento a la gestión de los mismos. Asimismo, se promoverá el uso de plataformas digitales para brindar información relevante sobre la gestión de la empresa, proporcionando una mayor transparencia y rendición de cuentas.

En resumen, el componente de rendición de cuentas en el *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la EDRU,* busca garantizar que la gestión de los recursos públicos sea transparente, y que los ciudadanos tengan acceso a información relevante sobre las decisiones y acciones de la empresa. De esta manera, se busca mejorar la confianza de los ciudadanos en las instituciones y garantizar la gestión adecuada de los recursos públicos.

1.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la relación entre la empresa y los ciudadanos, y garantizar un servicio de calidad y eficiencia en la atención de las necesidades de las comunidades y sus grupos de valor.

Para lograr esto, la EDRU implementará mecanismos de atención al ciudadano, como la creación de un sistema de atención telefónica y en línea, que permite a los ciudadanos realizar consultas y denuncias de manera rápida y eficiente. También se establecerá un *sistema de seguimiento y evaluación de las denuncias y consultas recibidas*, para garantizar una respuesta oportuna y adecuada.

Además, se promoverá la participación ciudadana en la gestión pública, mediante la creación de mecanismos de consulta y control ciudadano, así como la operación de un *sistema de denuncia y seguimiento de denuncias de corrupción*, permitiendo a los ciudadanos una mayor capacidad de seguimiento y control sobre el manejo de los recursos públicos.

De esta forma, la EDRU podrá contar con un proceso de retroalimentación permanente, donde los ciudadanos pueden evaluar el servicio recibido y dar su opinión sobre la atención recibida, lo que permite a la empresa conocer las necesidades y las oportunidades de mejora, para poder brindar un mejor servicio a sus grupos de valor.

1.5. Transparencia

La EDRU se encuentra enmarcada en la Ley 1712 de 2014, así como y el Decreto 103 del 2015 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que establecen el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública y la obligación de las entidades públicas de suministrar y publicar la información atinente a su gestión, en las plataformas que garanticen su transparencia.

Para cumplir con estas normas, la EDRU implementará medidas que permitan garantizar la transparencia, como la creación del *sistema de gestión de la transparencia*, que incluye la publicación de informes de gestión y financieros, así como la implementación de mecanismos de consulta y control ciudadano. También se propenderá por el fortalecimiento de los controles internos, mediante la implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación. Se promoverá también la capacitación de los funcionarios públicos en ética y transparencia, a través de la inclusión de éstas temáticas en el Plan de Capacitaciones de la Entidad.

Asimismo, cómo se ha mencionado en apartados anteriores, se establecerá un *sistema de denuncia y seguimiento de denuncias de corrupción*, y se promoverá la participación ciudadana en la gestión pública, mediante la creación de mecanismos de consulta y control ciudadano.

2. Modificación y/o actualización

Este documento corresponde a la versión 11 para el año 2024, que corresponde a una actualización del *Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano* de la versión 10, realizada para el año 2023.

3. *Normatividad*

El presente documento y sus anexos correspondientes se formula en el marco del siguiente marco legal aplicable:

- 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.*"
- Ley 1712 de 2014, *"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, *"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, *"por el cual se sustituye el titulo 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 eventuales impactos sobre las comunidades, 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 trasmitir 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 desviándolos hacía interesesy beneficios de privados o particulares.

- **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

- **Grupos de valor:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "públicos internos o externos", "clientes internos o externos", o "partes interesadas".

- **Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, entre otros, sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- **Información pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía, a través de los medios disponibles.

- **Lenguaje claro:** Es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas, usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información, que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

- **Mapa de riesgo de corrupción:** Herramienta que permite identificar, controlar y generar acciones para prevenir cualquier riesgo de corrupción.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública, 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 delciudadano.

- **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **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.

- **Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias:** Proceso administrativo implementado por la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E, diseñado para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso, se pueden formular

peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, relacionadas directamente con las funciones de la EDRU E.I.C.E.

- **Red social:** Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales. Sitios web en los cuales un grupo depersonas mantienen vínculos con la entidad pública, según sus propios intereses.

- **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 se trasmite al ciudadano.

- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público, hacia un beneficio privado o particular.

5. Marco estratégico de la entidad

De acuerdo con el Plan Estratégico de la EDRU E.I.C.E, a continuación se exponen algunos aspectos que lo componen:

5.1. Misión

Contribuir a la transformación integral del territorio, mediante la planeación, ejecución y administración de programas y proyectos urbano - regionales, con un enfoque de innovación y equilibrio territorial para la consolidación de regiones inteligentes, competitivas y sostenibles ambiental, social, cultural y económicamente.

5.2. Visión

Para el año 2036 la EDRU será reconocida como la empresa líder en gestión territorial del suroccidente y Pacífico colombiano, fundamentada en la eficiencia e innovación de sus procesos, con alto grado de compromiso con el desarrollo sostenible para la ejecución de proyectos de transformación socio-territorial.

5.3. Objetivos estratégicos de la EDRU E.I.C.E.

- Consolidar la gestión interinstitucional e intersectorial en el desarrollo de procesos y proyectos.
- Generar liderazgos internos y externos orientados al logro en los procesos y proyectos.
- Promover la sostenibilidad organizacional.
- Fortalecer las relaciones con los grupos de interés de la entidad.
- Implementar un gobierno corporativo

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

6.1. Objetivo general

Establecer acciones en la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana -EDRU E.I.C.E.-, 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. Objetivos específicos

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la entidad, con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio, a fin de controlarlos, mitigarlos y/o evitarlos.
- 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 dispuestos para tal fin, de manera que se proporcione datos e información clara, objetiva, veraz, eficiente y en el menor tiempo.
- Definir mecanismos de atención al ciudadano.
- Hacer visible la gestión de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E. ante sus grupos de valor, y comunidad en general.
- Generar liderazgos internos y externos orientados al logro en los procesos y proyectos.
- Promover la sostenibilidad organizacional.
- Implementar un gobierno corporativo, en cumplimiento de las disposiciones del Acuerdo 536 de 2022.

7. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

7.1. Gestión del riesgo de corrupción

Se entiende por riesgo de corrupción, la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses dela entidad pública, y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

El objetivo de la política de administración del riesgo, es establecer los líderes, las responsabilidades, los parámetros y lineamientos en la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C., que garanticen los controles necesarios del sistema de Control Interno, de tal forma que permita espacios y escenarios seguros para la toma de decisiones, los logros de los procesos y el alcance de los objetivos y metas institucionales. Ver procedimiento (PR-GO-07 Política de Administración del Riesgo).

En este componente, la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., realiza la actualización anual del mapa de riesgos de corrupción, mediante la siguiente metodología:

Identificación de riesgos: Se realiza un análisis de riesgos para identificar las áreas de la empresa donde existe mayor probabilidad de corrupción. Se considerarán factores como la naturaleza de los proyectos, los procesos internos, las relaciones con proveedores y contratistas y la cultura corporativa.

Evaluación de riesgos: Una vez identificados los riesgos, se evaluarán en términos de su probabilidad de ocurrencia, así como el impacto en la empresa. Esta evaluación permitirá priorizar los riesgos y establecer un plan de acción para tratarlos.

Establecimiento de medidas de prevención: Se establecerán medidas de prevención para reducir la probabilidad de corrupción y mitigar su impacto en caso de ocurrir. Estas medidas incluirán la implementación de controles internos, la implementación de un *código de conducta*, la capacitación a los empleados y la implementación de medidas de transparencia.

Implementación de medidas de detección: Se establecerán medidas de detección para identificar los actos de corrupción, en caso de ocurriesen. Estas medidas incluirán la implementación de un sistema de denuncias, la implementación de auditorías internas, la implementación de medidas de seguimiento y la implementación de medidas de control.

Responsabilización: Se establecerán medidas de responsabilización para garantizar que los empleados y los terceros involucrados en los actos de corrupción que se identifiquen, sean sancionados. Estas medidas incluirán la implementación de medidas de sanción, la implementación de medidas de responsabilidad y la implementación de medidas de cumplimiento.

Comunicación: Se establecerán medidas de comunicación para garantizar que los empleados y los terceros involucrados en los eventuales actos de corrupción, sean informados de las medidas de prevención, detección, responsabilización y cumplimiento. Estas medidas incluirán la implementación de medidas de comunicación interna, la implementación de medidas de comunicación externa y la implementación de medidas de comunicación con las autoridades.

Revisión y actualización: Se establecerán medidas de revisión y actualización para garantizar que el plan de gestión del riesgo de corrupción sea revisado y actualizado periódicamente. Estas medidas incluirán la implementación de medidas de revisión, la implementación de medidas de actualización y la implementación de medidas de monitoreo.

En este sentido, con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG (Decreto 1499 de 2017), en la dimensión de control interno, se presentan las tres (3) líneas de defensa, con el fin de tener un mayor y efectivo control sobre las actividades que la entidad realiza. En esa perspectiva, se establece una política de administración del riesgo que establece acciones necesarias para los servidores de la entidad, para controlar, evitar y eliminar situación alguna, como eventual riesgo de corrupción.

El mapa de riesgos de corrupción, fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, ajustado específicamente a la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortaleciendo la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

Se siguieron los siguientes pasos para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, los cuales son coherentes con lo establecido en la *"Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción":*

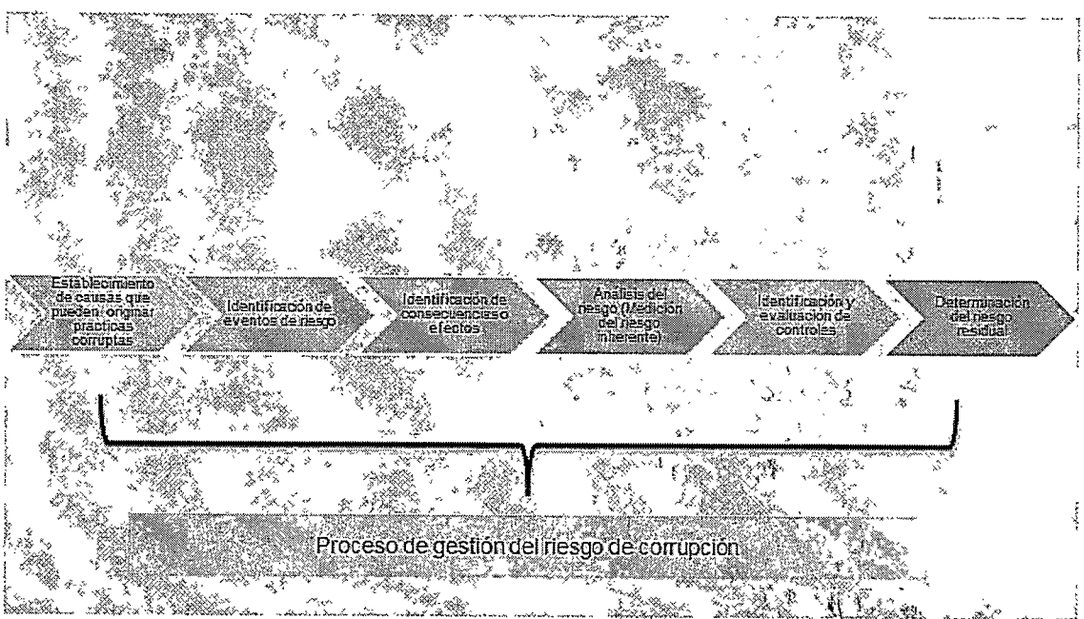

Imagen 2. Proceso de gestión del riesgo de corrupción
Fuente: Guía para la gestión del riesgo de corrupción – Función Pública

Esta metodología permite a la EDRU E.I.C.E., tener un proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación y manejo de los riesgos que mejoran la toma de decisiones organizacionales, con lo cual se identifican las posibles causas de cada riesgo, se realiza la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y se determinan los controles necesarios para evitarlos o reducirlos, teniendo en cuenta que la base de la estrategia anticorrupción, debe estar encaminada a la prevención de la misma. Con la identificación de controles y su valoración, se establece el nivel de riesgo, después de controles (riesgo residual), con lo cual se identifica la zona de riesgo definitiva, que nos provee la información, sobre los riesgos, cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados.

El mapa de riesgos de corrupción se elaboró con base al ejercicio del año 2023 y de los mapas de riesgos anteriores, con el fin de identificar cuáles son los riesgos de corrupción que se podrían presentar, además de encontrar y establecer mecanismos de prevención. Esto llevó a tomar de referencia riesgos anteriores, a actualizar la información y a identificar posibles riesgos de corrupción, donde la entidad deberá tener los controles y la vigilancia pertinente que los prevenga o los evite.

A través de la matriz integral de riesgo para el año 2024, se identificaron para cada proceso de la entidad, 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 implementación del mapa de riesgos será monitoreada por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento cuatrimestral de los riesgos institucionales, lo cual dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora a implementar, por parte de los responsables de los procesos.

La EDRU E.I.C.E., 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 deberá realizarse el análisis, control, seguimiento y auditoria a las actividades con el objeto de la prevención.

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

EDRU	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 1: Mapa de Riesgos de corrupción			
TAREA	**ACTIVIDAD**	**OBJETIVO**	**RESPONSABLE**	**FECHA PROGRAMADA**
Políticas de riesgo	Establecer la normatividad vigente aplicada a la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana que permitan generar acciones de prevención del riesgo jurídico. Análisis de los procesos de la entidad que permitan tener insumos para determinar las políticas de prevención del riesgo a adoptar	Determinar estrategias que permitan generar Políticas de prevención del riesgo de corrupción	Oficina de Planeación / Oficina Jurídica	Enero de 2024
	Actualizar para cada vigencia el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, acorde al marco normativo y de las necesidades de la entidad	Generar políticas y lineamientos acorde con los posibles riesgos actuales. Actualizar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad. Fomentar acciones que permitan mitigar la presentación de posibles nuevos riesgos en la entidad	Oficina de Planeación / Oficina Jurídica	Enero de 2024

	Difundir y socializar las políticas de riesgo de corrupción	Generar sentido de pertenencia y apropiación, por parte de los funcionarios, de las políticas de riesgos, de manera que puedan determinar en donde se pueden presentar riesgos y sea propositivo a estas situaciones	Secretaría General / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Febrero de 2024
	Mantener una revisión periódica de la política de riesgos de la entidad y del mapa de riesgos de corrupción	Prevenir, minimizar y hacer frente a situaciones de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación	Julio de 2024 Octubre de 2024
Construcción del mapa de riesgos de la Empresa	Sensibilizar a los funcionarios sobre la gestión de riesgo de corrupción	Capacitar a los funcionarios sobre los posibles riesgos de corrupción y motivarlos para que realicen las alertas tempranas	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación	Febrero de 2024 Mayo de 2024
	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 esta sea vulnerable	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación	Enero de 2024
	Elaborar un borrador preliminar de los riesgos de corrupción posibles paradescartar riesgos que no vulneran la entidad	Encontrar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación	Enero de 2024
	Establecer el mapa de riesgo de corrupción indicado y que recoge todos los proceso de la entidad	Generar el mapa de riesgo de corrupción de la entidad	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación	Febrero de 2024
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	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Marzo de 2024 Agosto de 2024
Monitoreo, Revisión y Seguimiento	Realizar la revisión de los proceso 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 generadasen la entidad de la mano con el mapa de riesgos de corrupción para que de forma articulada se prevenga los riesgos de la corrupción	Oficina de Control Interno	Abril de 2024 Agosto de 2024 Diciembre de 2024
	Realizar el seguimiento al mapa de corrupción y los ajustes necesarios	Informe de seguimiento y ajustes necesarios	Oficina de Control Interno	Diciembre de 2024

Tabla 1: Mapa de Riesgos de corrupciónFuente: EDRU E.I.C.E.

En el **Anexo 1**, se presenta el mapa de riesgos de corrupción (versión 11, para el año 2024), de la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E.

7.2. Estrategia anti-trámite

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., 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 y/o grupos de valor.

Cabe indicar que la EDRU, 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, el cual es de fácil acceso (http://www.edru.gov.co/rip.html). Luego debe ser remitido a la entidad para su verificación y registro. Finalmente, la entidad le envía un correo electrónico personal, con la confirmación de inscripción y número de RIP.

De esta manera el contratista al momento de realizar algún contrato con la EDRU, únicamente debe descargar el certificado del RIP de la página web 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 de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., permite la comunicación y el diálogo permanente, 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 en forma oportuna la información de interés para los ciudadanos y de aumentar la credibilidad y la confianza en la entidad.

En los últimos años, se fortaleció la utilización de los medios digitales y el uso de las herramientas tecnológicas para tener una relación y una comunicación fluida y activa, que permita responder a la comunidad sobre los diferentes proyectos llevados a cabo y la gestión de la entidad en cada vigencia.

Las plataformas tecnológicas permiten, en tiempo real, la interacción y la participación de los grupos de interés en el ejercicio de la rendición de cuentas, permite entregar a la comunidad la resolución de inquietudes, permite tomar la información a peticiones en la rendición de cuentas de temas diferentes, que posteriormente se les proporciona las correspondientes respuestas. La entidad, de acuerdo a los nuevos desafíos tecnológicos de acceso a la información a través de medios digitales, plantea como alternativas para la rendición de

cuentas, no solo la participación presencial en los eventos que se programen, sino una mayor participación ciudadana desde cualquier sitio con acceso a internet.

A través de los siguientes medios y canales, se informará a los grupos de valor, las actividades en cumplimiento de la permanente rendición de cuentas:

- Página web de la entidad: https://edru.gov.co/
- Facebook: https://www.facebook.com/edru.E.I.C.E.
- Twitter (hoy "X"): https://twitter.com/edrucali
- Instagram: https://www.instagram.com/edrucali/
- YouTube: https://www.youtube.com/user/edruCali

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., para su estrategia de rendición de cuentas definió los siguientes objetivos:

Objetivo General: Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente que permita informar a la ciudadanía sobre los avances de su gestión, sus metodologías y procesos, compromisos establecidos y acciones de mejoramiento.

Objetivos específicos:

- Fortalecer la legitimidad y la confianza de la ciudadanía, de manera que ésta participe de manera activa en el proceso.
- Ajustar la gestión de la Entidad en función de los resultados de la rendición de cuentas y de comunicar los resultados de la misma.
- Lograr un mayor impacto en la conformación de observatorios ciudadanos sobre lostemas relacionados con la gestión de la entidad, por parte del sector académico u organizaciones sociales especializadas, para que vigilen y retroalimenten la gestión.
- Retroalimentar el proceso de planeación respecto de las sugerencias y opiniones, producto del ejercicio de control social.

A continuación se presenta la *tabla 2*, referente a las actividades a desarrollar al componente de rendición de cuentas.

EDRU	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	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024
	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	Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024

	Plantearestrategias para trasmitir la información	Encontrar canales de comunicación para rendir cuentas	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024
Participación de doble vía	Establecer canales de comunicación para trasmitir información a todos los interesados	Permitir el fácil acceso a la información a todos los grupos de interés	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024
	Foros, carteleras, reuniones, videoconferencias, vídeos	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	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024
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	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024
	Desarrollar actividades (encuesta, entrevista) para percibir la conformidad y percepción del ciudadano	Conocer la percepción de la comunidad respecto a la rendición de cuentas	Oficina de Control Interno/ Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones	Mayo de 2024 Agosto de 2024 Noviembre de 2024

Tabla 2: Rendición de cuentasFuente: EDRU E.I.C.E.

7.4. Atención al ciudadano

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., en cabeza de la Gerencia General y de todos sus funcionarios, está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos y colaboradores, con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente y enfocado a las buenas prácticas, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, la Ley 1577 de 2020 y la *Carta de Trato Digno*, del Departamento Administrativo de la Función Pública, la entidad se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, tanto a la ciudadanía en general, sus grupos de valor (clientes externos), como también a sus colaboradores (clientes internos).

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., tiene como uno de sus principales propósitos, el permanente fortalecimiento de 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 contribuyan a mejorar las actividades a cargo de la entidad. Para lograrlo,

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. Se activaron plataformas tecnológicas y los canales digitales para la atención al ciudadano, de tal forma, que el ciudadano pueda acceder a sus requerimientos de forma fácil, eficiente, eficaz y con calidad.

Con dicho objetivo, se brinda atención permanente en la sede principal de la EDRU. Asimismo, en Cuidad Paraíso, donde se implementan los planes parciales de renovación urbana, se ha dispuesto de un punto de atención al ciudadano, denominado *Centro de Inclusión Social y Oportunidades* (CISO). Este punto de atención, pretende acercar a la comunidad con la entidad, y hace parte de los canales que la entidad proporciona a la comunidad, para encontrar respuestas a las solicitudes o inquietudes, así como, fortalecer la inclusión, la participación, la confianza y la interacción en doble vía, entre la EDRU E.I.C.E. y los ciudadanos, principalmente de las comunidades cercanas a las zonas de intervención territorial, y a aquellas que no tienen acceso a las plataformas tecnológicas.

Igualmente, en una estrategia de acercamiento con la comunidad, se han habilitado la posibilidad de llevar a cabo jornadas de socialización, mesas de diálogo y reuniones, donde la comunidad puede recibir la atención y respuesta a las solicitudes, como resultado de un trabajo interadministrativo e interdisciplinario, que permita garantizar los derechos, el servicio integral y el mejoramiento de las condiciones de vida de los grupos de valor, derivados de la intervención de los proyectos de Ciudad Paraíso.

También existen otros canales de atención que los ciudadanos pueden utilizar, como lo son: la llamada telefónica, el correo electrónico, la página web de la entidad, con el link habilitado para las PQRSD (http://www.edru.gov.co/ciudadano.html).

Igualmente, se determinaron lineamientos para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, como son los siguientes:

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

Se pretende generar confianza de las partes interesadas, la entidad y los funcionarios y colaboradores de la empresa, donde el ciudadano sea el componente fundamental del servicio público y de un buen gobierno, y 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, mejorar la atención al ciudadano y de sus grupos de valor,

tratando de llenar sus expectativas con el firme propósito de garantizar un excelente servicio al ciudadano.

A continuación, se presenta la *tabla 3*, referente a las actividades a desarrollar alcomponente de atención al ciudadano.

EDRU	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 interacción con el ciudadano	Mejorar los canales de atención que sean de fácil acceso, amigables y que den respuesta a las solicitudes	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Enero de 2024 Junio de 2024
	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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Febrero de 2024 Junio de 2024
	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 de valor a los proyectos de ciudad	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024
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	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Febrero de 2024 Junio de 2024
	Mejorar los mecanismos para la atención al ciudadano	Hacer más afectiva la atención al ciudadano. Mejorar los tiempos de atención y de respuesta	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024
	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	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024
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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024

	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	Oficina de Control Interno / Oficina de Planeación / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Junio de 2024

Tabla 3: Atención al ciudadanoFuente: EDRU E.I.C.E.

7.5. Transparencia

El principal objetivo es poder visibilizar las actuaciones que se realizan desde la EDRU E.I.C.E, permitiendo el acceso a la información pública a toda persona que lo requiera, lo cual se encuentra regulado por la Ley 1712 del 2014 y el Decreto 103 de 2015 de MINTC, que establece unos lineamientos para presentar la información de importancia, requerida y pública, y donde los usuarios puedan acceder de forma fácil y ágil.

En el CONPES 167 de 2013 *"Estrategia Nacional de Política Integral Anticorrupción",* define unos lineamientos 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, la Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública, enfocará sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector, conozcan la gestión de la entidad 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.

La Empresa de Desarrollo y Renovación Urbana EDRU E.I.C.E., de acuerdo a los requerimientos del nuevo modelo de plataformas estatales, se rige bajo la ley de transparencia y acceso a la información pública y la Resolución 3564 de 2015. En consecuencia, la página web de la EDRU E.I.C.E., cuenta con una plataforma actualizada a dichos parámetros, en la que expone la información pertinente, en tiempo real y de fácil acceso, para que el ciudadano pueda realizar las consultas de información de forma satisfactoria. La sección de transparencia y acceso a la información (http://www.edru.gov.co/trasparencia.html), cuenta con una permanente actualización, con información robusta, clara, veraz, de calidad y objetiva, enmarcada en cumplir con los lineamientos normativos para presentar la información de importancia de la entidad para con el ciudadano, los entes de control y grupos interesados. Igualmente, en la página web de la entidad constantemente se mantiene actualizando las noticias sobre los proyectos, planes, programas, avances y objetivos de la EDRU, y/o aquellos programas y proyectos de la Alcaldía de Santiago de Cali, que puedan estar relacionados con la EDRU, o que pueda ser del interés para el ciudadano. Se realiza un permanente control y seguimiento del contenido de la página web, siendo espejo

y medida para que la ciudadanía conozca de la entidad y donde ésta fortalezca el componente de transparencia, mitigue y detecte cualquier situación de corrupción.

A continuación se presenta la *tabla 4*, referente a las actividades a desarrollar al componente de transparencia.

EDRU	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Componente 5: Transparencia			
TAREA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Lineamiento de transparencia activa	Actualizar permanentementela información institucional registrada en los canales de información de forma transparente	Generar datos y suministrar información de cara a la comunidad, alineados con los requerimientos de la ley de transparencia. Alimentar con información vigente y de interés los sitios web y canales de información dispuestos	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024
	Mejorar las líneas de atención al ciudadano	Verificar las líneas de atención al ciudadano	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Enero de 2024
Elaboración de los instrumentos de atención al ciudadano	Generar indicadores de consulta con base a la información presentada por los diferentes canales de atención a la comunidad, así como de la información suministrada en los puntos de atención, la página web y las redes sociales	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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Febrero de 2024 Junio de 2024
	Actualizar y mejorar los canales de información de manera que permanezcan activos y en servicio	Registrar la información actualizada	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Marzo de 2024
	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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	Febrero de 2024 Junio de 2024
	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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024

Iniciativas adicionales	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	Oficina de Control Interno / Proceso de Comunicaciones / Subproceso de gestión social	En el año 2024

Tabla 4: Transparencia
Fuente: EDRU E.I.C.E.

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 EDRU E.I.C.E., además, de la pertinencia de poner en marcha las actividades que articulen el planear, el hacer, el verificar y la mejora continua del mismo. No obstante, es de vital importancia la participación activa de todos los servidores y colaboradores de la entidad, para que éste, sea 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, conforme a las leyes y transparente.

Fechas de seguimiento y publicación

De acuerdo con las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se planteaunos 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 realizarán seguimientos los cuales, serán tres (3) durante el año, conforme lo indica el marco legal en la materia. Se realizarán en las siguientes fechas:

- El primer seguimiento, se deberá realizar con corte al 30 de abril.
- El segundo seguimiento, se deberá realizar con corte al 31 de agosto.
- El tercer seguimiento, se deberá realizar con corte al 31 de diciembre.

Se espera que, realizado cada corte, la información del seguimiento se suministre en los diez (10) hábiles siguientes.