
 ERUM Empresa de Renovación Urbana de Móndales	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA DE MANIZALES
ERUM

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017


HISTORIA

Mediante escritura No. 4.619 del 8 de septiembre 1.995. Se constituye la sociedad de responsabilidad limitada, entidad descentralizada, de segundo grado, del orden municipal que se regirá por las disposiciones establecidas para las empresas industriales y comerciales del estado, por los siguientes estatutos y en lo no previsto en estos por la ley. Girará bajo la denominación de EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA “BAJA SUIZA LIMITADA”. Posteriormente mediante escritura pública número 1.421 del 05 de septiembre de 2000 otorgada en la Notaría Primera de Manizales, inscrita en la Cámara de Comercio de Manizales el día 07 de septiembre de 2.000, bajo el número 00041354 del libro IX, la sociedad cambió su nombre EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA BAJA SUIZA por el de EMPRESA DE RENOVACIÓN URBANA DE MANIZALES LIMITADA, cuyo objeto es de Formular y ejecutar proyectos de Desarrollo y Renovación Urbana en la ciudad, buscando la recuperación, habilitación y aprovechamiento del suelo, mediante intervenciones integrales que garanticen un crecimiento ordenado y mejoren las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad.

Actualmente es la gestora del Macroproyecto de Interés Social Nacional Centro Occidente de Colombia San José- Manizales, y encargada de la Gestión PREDIAL, SOCIAL y TECNICA.

La Empresa de Renovación Urbana de Manizales, empresa industrial y comercial del municipio, es una entidad creada para actuar como operadora del desarrollo, manejando proyectos estratégicos de renovación y transformación urbana; así como para realizar tareas de planificación en planes urbanos integrales de interés de la administración municipal, de otras ciudades o de iniciativas privadas.

El Macroproyecto de Interés Social Nacional Centro Occidente de Colombia San José de la ciudad de Manizales, es una operación urbana integral de gran escala que propone la renovación de la zona con el objetivo de generar suelo para los nuevos desarrollos, en especial de vivienda social y prioritaria y el nodo de servicios regionales, así como recuperar y adecuar el espacio público y localizar

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0


equipamientos colectivos, tendientes a aumentar el índice de zonas verdes por habitante, el área de tránsito libre por habitante, y mejorar y recuperar la infraestructura vial.

En el sector Norte de la ciudad, se encuentran zonas con fuertes pendientes que se incluyen como laderas de protección ambiental en el POT, ocupadas en algunos casos por asentamientos sub-normales, que están determinadas como zonas de alto riesgo, cuya población será reasentada, promoviendo la habilitación de estas zonas como parte de una oferta de interés paisajístico de la cuenca Olivares.

En el Macroproyecto San José se definen las zonas al interior del Par Vial Avenida Marcelino Palacio como zonas con tratamiento de renovación urbana, que cumplen un papel fundamental para la consolidación del modelo de ordenamiento territorial, donde se busca resolver los conflictos funcionales y potenciar la utilización intensiva del suelo para usos diversos complementarios al centro urbano.

La Empresa de Renovación Urbana de Manizales ERUM Ltda. como promotora del Macroproyecto San José, con el propósito de desarrollar estas zonas, en particular las Unidades de Ejecución Urbanística A y B (UE A y UE B), busca aliados estratégicos para la modelación y ejecución de proyectos inmobiliarios en predios adquiridos por el Patrimonio Autónomo MATRIZ, constituido para el desarrollo de este Macroproyecto.

Por estas razones y como conoedores que han ampliado su portafolio de servicios, los invitamos a explorar la forma jurídica por la cual ustedes puedan ser inversionistas de proyectos inmobiliarios comerciales y aportar al desarrollo territorial del municipio de Manizales.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Renovación Urbana de Manizales es una empresa industrial y comercial del Estado, descentralizada del segundo orden municipal, creada para gestionar y llevar a cabo procesos de renovación urbana integral, que conduzcan al desarrollo, la recuperación social, económica, física y ambiental de la ciudad, buscando coordinadamente la participación interinstitucional tanto pública como privada. Así mismo gestiona la consecución de recursos locales, nacionales y de cooperación internacional, para el desarrollo de los proyectos que mejorarán la calidad de vida de los ciudadanos y de esta manera construir una ciudad equitativa, sostenible y competitiva que garantice el crecimiento ordenado, el mejor aprovechamiento del territorio y la igualdad de oportunidades para sus habitantes.


Conforme al Decreto 2641 de 2012 que adoptó el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la ERUM se compromete en la prevención, detección corrección y sanción de prácticas de corrupción, mediante el establecimiento de un mapa de riesgos, la adecuación de sus actividades a los parámetros de la estrategia de Gobierno en Línea, la oportuna y pertinente rendición de cuentas y la generación de mecanismos que faciliten la eficiente, eficaz, efectiva y transparente Atención al Ciudadano.

El presente documento denominado "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se constituye en la herramienta de gestión administrativa, para hacer frente a todas aquellas actividades y prácticas que puedan generar actos de corrupción en la Entidad, así como las actividades propias para la atención al ciudadano y el acceso a la información para todos los grupos de interés.

En el 2014, se adoptó la Ley 1712 o Ley de Transparencia y Acceso a la Información, lo que da origen a otro plan Institucional, pero en este documento nos referiremos a él como un componente más, detallando algunas estrategias para el cumplimiento de dicha Ley.

El decreto 0000124 de Enero 26 de 2016, "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"."

El presente documento denominado "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se constituye en la herramienta de gestión administrativa, para hacer frente a todas aquellas actividades y prácticas que puedan generar actos de corrupción en la Entidad, así como las actividades propias para la atención al

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

ciudadano y el acceso a la información para todos los grupos de interés.

El desarrollo del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** comprende cinco componentes:

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la Política del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizando actividades para cumplir con la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia 2017, contando con el procesos de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ERUM, orientadas a mejorar la atención al Ciudadano, y minimizar los trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el mejoramiento y seguimiento a las estrategias planteadas.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 1) Identificar los Riesgos de corrupción y establecer medidas para Mitigarlos.
- 2) Establecer Estrategias Anti- Trámites.
- 3) Realizar la Rendición Cuentas de forma transparente
- 4) Identificar mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- 5) Generar Transparencia y Acceso a la información pública




1) **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN**

Dando cumplimiento Decreto 2641 de 2012 que adoptó el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se estableció la metodología para la identificación, análisis, valoración y control de los riesgos de corrupción en la entidad, se adoptó la Política de Administración de Riesgos de Corrupción y se elaboró el Mapa de Riesgos de Corrupción y se realiza seguimiento, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos, orientados a prevenir o eliminar las posibles amenazas.

Estrategia de la ERUM Vigencia 2017

Realizando una depuración del Mapa de Riesgos de Corrupción, elaborado en el 2016, se verificó lo planteado identificando y valorados los riesgos, dado que los controles se están ejecutando en forma oportuna, la ERUM adelanta la implementación del sistema de gestión de la calidad y la Política de Administración de Riesgos, definiendo los procesos y procedimientos de forma

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

clara identificando todo lo referente al cumplimiento de los requerimientos establecidos por el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Norma NTCGP 1000:2009.

En el 2017 se realizará la correspondiente revisión y actualización del Mapa de Riesgos de la Entidad en los procesos, subprocesos y seguimiento de dicho Mapa como lo establece la Norma.

La Gerencia en asociación con Secretaria General, Dirección Predial, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección Técnica, Dirección Social, está liderando dichos compromisos, con la participación de todo el personal, para lograr minimizar los riesgos de la institución ejecutando y planificando actividades establecidas.

2) Racionalización de Trámites.

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la ERUM y permite simplificar, eliminar, optimizar los trámites existentes, con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios que se le presta a la comunidad


Actualmente en la ERUM está adelantando la implementación de sistema de gestión de la calidad, con el fin de identificar los procesos y procedimiento de cada área, para lograr que los trámites de la Entidad y revisar su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

Estrategia de la ERUM vigencia 2017

Identificar los trámites de la Entidad, los responsables de la atención y el tiempo que puede demorar la respuesta, para clasificarlos según su importancia.

La identificación servirá de base para una reducción de costos, tiempos, contactos innecesarios, mayor accesibilidad, aumento de la seguridad, uso de tecnologías de la información, entre otros.

En el marco del Decreto 1450 de 2012, por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012, una vez identificados y analizados los trámites existentes y verificados sus soportes normativos, se procederá al registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Así mismo, se realizará la identificación y caracterización de usuarios conforme a la "Guía de Caracterización de Usuarios para las Entidades Públicas".

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

Adicionalmente la ERUM cuenta con personal calificado en la atención al usuario, con el fin de atender de manera oportuna y con calidad a los ciudadanos, brindando respuestas efectivas y enmarcadas dentro de los términos de ley a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas mediante los diferentes canales de atención como página web, correo electrónico, boletín informativo virtual, boletines de prensa, ventanilla única o buzón de sugerencias. Además, la empresa por medio del grupo social, realiza contacto presencial continuo con los grupos de interés en el medio donde se desenvuelven normalmente, para darles información directa, para socializar con ellos los trámites y la información de su interés.




3) Rendición de Cuentas

Establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones para mejorar la calidad de los servicios que presta la ERUM a la ciudadanía

De conformidad con el Artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, todas las entidades públicas deben rendir cuentas a la ciudadanía.

En la ERUM se estableció una metodología ordenada para la presentación pública de los resultados de su gestión anual, a través de la habilitación de espacios de diálogo, control social; análisis y seguimientos dirigidos al equipo humano de la Entidad, los usuarios de los servicios, los grupos de interés, los vocales de control, entidades públicas y en general todos los ciudadanos. Presenta la rendición de cuentas anual a la Junta de Socios y a la comunidad, al Concejo Municipal semestralmente, a los entes de control periódicamente.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

Estrategia de la ERUM vigencia 2017

Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa la empresa.

La ERUM presenta información de su gestión a la ciudadanía mediante la realización de audiencias públicas anuales, en donde se presentan los principales logros y avances de la gestión.

Adicionalmente, la Entidad emplea diferentes canales de comunicación para este propósito como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea. Entre estos están: página web, redes sociales, radio, eventos presenciales, informativos virtuales, entre otros.

Dando continuidad a la estrategia de rendición de cuentas definida, en el 2017, se realizarán una serie de acciones encaminadas al mejoramiento continuo, para facilitar la interacción con los usuarios y conocer su percepción, sus necesidades y expectativas, para tenerlas en cuenta en la toma de decisiones.

4) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Dar a conocer a la ciudadanía los escenarios de participación, cuyo objeto es suministrar información de las políticas, planes, programas, proyectos, entre otros, coordinados y/o asesorados por las dependencias de la ERUM; así como propiciar escenarios de interlocución entre la Entidad y las partes interesadas.


En el desarrollo de este componente la Entidad busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la empresa para satisfacer las necesidades de la ciudadanía mediante los siguientes mecanismos:

A. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Actualización y difusión del Portafolio de Servicios de la Entidad.

Implementación y optimización de los procedimientos de trámites y atención a PQRS.

La medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

servicios que presta la Entidad, se realiza mediante encuesta donde al igual se analiza los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente externo, e implementación de un plan de mejoramiento con el fin de gestionar la atención adecuada y oportuna a la comunidad.

B. Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos

Desarrollo de las competencias y habilidades de los servidores públicos para el servicio al ciudadano, mediante capacitaciones, talleres de sensibilización y programas de inducción y re inducción.

C. Fortalecimientos de Canales de Atención y Comunicación

Continuidad y seguimiento a los canales de atención que permitan la participación ciudadana.


Unificación de los canales de atención para asegurar la estabilidad y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio, a través de una mayor integración de todas las áreas de la ERUM: página web, correo institucional, redes sociales, boletín virtual, boletín de prensa, recorrido de medio, ruedas de prensas, encuentros con la comunidad y ventanilla única.

D. Consolidación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la Entidad se encuentra definida la función de Control Interno en relación con la verificación de la elaboración, seguimiento y control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".


Estrategia de Participación Ciudadana

- Se realizan actividades de sensibilización y creando conciencia al personal de la Entidad, en busca de la importancia de tener una comunicación bidireccional entre la Entidad y la ciudadanía, fortaleciendo así, el uso de los canales diseñados para facilitar la participación ciudadana en el desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la Entidad.
- Informar de forma veraz y oportuna a los diferentes grupos de interés de

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

la entidad como son: Comunidad, organizaciones de control, medios de comunicación y público interno.

Información	Planeación Participativa	Control Estratégico
Publicar en la página web, redes sociales, correo electrónico, boletín informativo virtual, boletines de prensa, ventanilla única información sobre planes, programas y proyectos, presupuestos, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores públicos e instituciones públicas.	Formular planes, programas o proyectos con las sugerencias de los grupos de interés.	Canalizar información desde la ciudadanía hacia la Administración, a través del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión de la ERUM.
Publicar en la página web toda la información contractual y presupuestal de la ERUM.	Socializar con los usuarios propuestas de formulación y reformulación de los planes que desarrolla la ERUM.	Evaluar la prestación del servicio a través de una encuesta al cliente.
Publicar en los diferentes medios de comunicación la información sobre las diferentes actividades desarrolladas por la ERUM, en el cumplimiento de su Misión.		Identificar el <i>inventario</i> de activos de información y el de publicación de la página web.

 <p>ERUM Empresa de Renovación Urbana de Múndales</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017</p>	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

La ERUM, ha venido adelantando acciones para la implementación de las diferentes estrategias, que buscan mejorar la gestión pública, encargada de brindar la atención presencial a la ciudadanía, así como hacer seguimiento al trámite de las peticiones recibidas en la Entidad a través de los diferentes canales de comunicación habilitados para tal fin.

Para la vigencia 2017 en la planeación operativa institucional, el grupo de atención al ciudadano formula las siguientes estrategias:

- Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes
- Aumentar la satisfacción de los clientes de la Entidad
- Estandarizar conceptos y lineamientos
- Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Realizar el reporte de las PQRS

5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente apunta al Derecho Fundamental de Acceso a la Información Pública, regulado por la ley 1712 del 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015, donde expresan que todas las personas pueden acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos que obliga la ley.

En el 2015 la ERUM implemento toda la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, en los artículos que le aplican, como son:

Artículo 9. Información mínima obligatoria respecto a la estructura del sujeto obligado.


Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a los servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado.

Artículo 14. Información publicada con anterioridad.

Artículo 15. Programa de Gestión Documental.

Artículo 16. Archivos.

Artículo 17. Sistemas de Información.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

1. Lineamientos de transparencia activa

Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales. Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'.


Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

La garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano.

Actividades

- Incluir actividades orientadas a optimizar la calidad de la información contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario, con la que cuenta la ERUM y la que entrega al ciudadano. Articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

2. Lineamientos de transparencia pasiva:

Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- Principio de gratuidad.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

4. Criterio diferencial de accesibilidad


Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, se deben Implementar acciones tendientes a:

- Divulgar información en forma clara, que permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Se debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2017	CODIGO: 110-20.1
		FECHA:
		VERSIÓN: 1.0

6) Iniciativas Adicionales

La Empresa examinará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

Fomentar la honestidad, la integridad, la participación ciudadana, para ofrecer transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de alcanzar el mejoramiento continuo.

- **Códigos de Ética:** Tiene como Objetivo establecer los principios, valores y directrices que apropiarán y aplacarán en su comportamiento, los servidores públicos de la ERUM, en ejercicio de la función pública.
- **Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y exactos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.**

Manizales, Enero 31 de 2017

OSCAR MONTOYA GONZALEZ
GERENTE

ELABORÓ	APROBO
FIRMA:	
NOMBRE: ROSA DEL PILAR TOBÓN BETANCURT	JUAN MARTIN SERNA GOMEZ
CARGO: PLANEACIÓN ESTATÉGICA	SECRETARIO GENERAL
FECHA: 2017/01/31	