

## DIRECCIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL- INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el artículo 3 del Decreto 2641 de 2012, la dirección de evaluación y control de la empresa ERUM adelanta seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de las *Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* de la empresa ERUM.

Para tal efecto se solicitó previamente a los dueños de procesos, mediante oficio 2018-II-00000058, se informará las actividades adelantadas en cumplimiento de del plan de anticorrupción y atención al ciudadano que se encuentra publicado en la página web de la entidad, asimismo se solicitó que se remitieran todas las evidencias que corresponden a las actividades reportadas por cada uno de los procesos.

Como elementos de juicio para elaborar el presente informe se tuvieron:

1. Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2017, que se encuentra colgado en la página web de la entidad.
2. Información suministrada por cada uno de los dueños de procesos.
3. Las evidencias aportadas como soporte a la información entrega a la Dirección de Evaluación y Control.

Objetivos de los componentes:

1. Edificación del riesgo y prevención:
  - a. Revisiones constantes del riesgo.
  - b. Valoración y socialización de los riesgos identificados.
2. Estrategia anti-tramites:
  - a. Racionalización de trámites internos.
  - b. Protocolos de priorización de trámites.
  - c. Manejo de tramites inter-operativos.
3. Rendición de cuentas:
  - a. WEB- Ejecución Presupuestal mes a mes.
  - b. Plan de acción.
  - c. Indicadores.
  - d. Plan Anual de Adquisiciones.
  - e. Informe Gestión año anterior.
  - f. WEB- distribución presupuestal de los proyectos de Inversión.

- g. Actividades varias (En el Consejo de la ciudad, ruedas de prensa, Televisión, boletines.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- a. Definir y difundir el portafolio de servicios.
  - b. Medir el grado de atención del cliente.
  - c. Mantener espacios y facilidades para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
  - d. Desarrollar competencias de servicio al ciudadano.
  - e. Mantener canales de atención que permitan la participación ciudadana.
  - f. Homogenizar la información que se entregue por cualquier medio.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:
- a. Incluir actividades orientadas a optimizar la calidad de la información.
  - b. Articular sistemas de información, actualización y verificación de datos.

Atendiendo a los aspectos más generales de los cuales se desprenden las actividades particulares adelantadas por la entidad con el fin de prevenir por medio de acción la ocurrencia de posibles riesgos que se traduzcan en corrupción la entidad definió su ruta de acción anticorrupción y atención al ciudadano.

En primera medida, la Dirección de evaluación y control evidencia, que, en el proceso de consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, si bien se surtió el proceso de identificación de riesgos por medio de metodología, es necesario, además, establecer unos criterios que permitan medir el grado de avance por objetivos y que deriven de la relación directa que se presenta entre cada objetivo propuesto y las actividades que consecuentemente llevan a su materialización.

La recomendación expuesta permite que el mismo funcionario encargado de adelantar las actividades programadas pueda verificar por medio de sus acciones y/o actividades el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos en el plan, además de hacer mucho más fácil la medición del avance en cada proceso de evaluación independiente.

Como se indicó previamente, la recomendación tiene fines prácticos, ya que, la no fijación de criterios para medir los objetivos no implica la imposibilidad de hacerlo, por lo que, verificados los objetivos y valoradas las actividades adelantadas por la entidad, se tiene:

Metodología para la identificación del riesgo:

Como metodología para la identificación del riesgo, la entidad, en cabeza de la profesional de planeación, levantó el mapa de riesgos institucional y del mismo se derivaron las actividades que por departamento se adelantarían durante la vigencia 2017 con el fin de prevenir posibles actos de corrupción, disminuir trámites y mejorar la atención al ciudadano.

En este sentido la empresa asumió, más como un propósito, que, como acción, la revisión e identificación continua del riesgo durante el periodo 2017, con el fin de poder identificar riesgos nuevos y tener la posibilidad de socializarlos.

Dicho actuar permite que la actualización y la visión de mejora institucional sea una constante directriz de actuar en cada una de las áreas que componen la empresa de renovación y desarrollo urbano de Manizales.

Es así como en el proceso de evaluación la Dirección de evaluación y control pudo evidenciar que:

**SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA:** durante la vigencia 2017 la subdirección financiera identificó que la expedición de CDP y RP de los fondos rotatorios se realizaba por medio de hojas de cálculo y para tal efecto dicha dependencia ajusto su procedimiento con el fin de identificar las acciones suficientes para mitigar el posible riesgo que esta novedad pueda generar. Además de la situación descrita, para la subgerencia financiera puede constituirse en riesgo la recepción de cuentas de cobro de prestadores de servicio de manera anticipado por lo que se hace necesario el análisis y socialización del posible riesgo para efectos de establecer las acciones necesarias para su mitigación. Otra situación que fue identificada por el mismo departamento de financiera es que dentro del presupuesto de la entidad no se estaba manejando el rubro para sentencias y conciliaciones.

- **Dirección de talento Humano:** De la información remitida por la dirección de talento humano se evidencia que se identificó como riesgo nuevo 2017, la posible inconsistencia entre los soportes y las hojas de vida del personal de la ERUM que reposan en el archivo de gestión de la dirección de Gestión Humana. Actividad que se realiza en cumplimiento de lo establecido en la resolución número 165 de 2017 manual de funciones de la entidad.

**GESTIÓN PREDIAL:** El departamento de Gestión Predial de la entidad informó que durante la vigencia del año 2017 pudo identificar como nuevos riesgos para su dependencia algunas situaciones de carácter puntal y que se resumen así:

- Han identificado, que por la priorización de algunos proyectos y las situaciones de carácter contingente que se presentan en el ámbito gerencial y las directrices institucionales que se traducen en el cambio de prioridades administrativas, por la rotación de personal y por las limitaciones de tiempo, se pueden realizar varias ofertas de compra respecto de un mismo bien inmueble, situación que para la dependencia de gestión predial afecta de manera directa la gestión institucional.
- Además, es necesario que los procedimientos previos a la adquisición de un bien, se soporten en debida forma y que permitan la trazabilidad de las actividades administrativas de dan origen a la necesidad de la compra de predios incluida la gestión técnica.
- Manejo de la información predial, se cuenta con un sistema de información (BOXCOM), sistema que es insuficiente para cubrir todas las necesidades de manejo de la información debido algunas deficiencias que fueron identificadas como: (i) No cumple con los requisitos de seguridad de información ya que no tiene restricciones para los usuarios en la manipulación de la información del sistema, es decir, cualquier usuario tiene la posibilidad de ingresar y modificar la información del sistema. (ii) el sistema es completo para el cargue de información requerida, pero se hace muy dispendioso que la información que pide el sistema sea alimentada por cada una de los departamentos de manera separada, es decir, es necesario una persona dedicada exclusivamente alimentar la base de datos del sistema. (ii) Además el sistema presenta algunas deficiencias en los filtros de información requerida para trabajar, ya que no cuenta con las disponibilidades operativas para arrojar cruces de información que se requieren para trabajar o para rendir informes siendo necesario por efectos prácticos manejar la información en Excel.

Para la dirección de evaluación y control se pudo evidenciar que existe un claro manejo del riesgo institucional en la fase de autocontrol, que permite la identificación continua de nuevos riesgos institucionales que pueden ser base o sustento planificado de actividades a programar en el plan de anticorrupción de la vigencia siguiente, además de optimizar la gestión del riesgo institucional.

### **Estrategia anti-tramites:**

### **GESTIÓN SOCIAL.**

La entidad como uno de los componentes del modelo institucional tiene la dirección de gestión social como un proceso misional donde se llevan a cabo los siguientes tramites empresariales:

- Proceso de postulaciones.

- Visitas sociales.
- Asambleas comunitarias.
- Feria de servicios institucional.
- Acompañamiento psicosocial.
- Encuentros comunitarios.
- Reuniones con líderes.
- Compensaciones.
- Acompañamiento a familias para
  - Proceso de compra de predios.
  - Proceso de avalúo.
  - Proceso de demolición.
  - Proceso de compensación.

De los tramites que se adelantan dentro de la dirección de gestión social, se informó, a la dirección de evaluación y control, que los mismos obedecen a las necesidades que desde las dependencias de gestión predial y gestión técnica se requieren para recolectar información primera y secundaria para toma de decisiones en la dirección de proyectos y la compra de predios.

En tal sentido el contacto con la ciudadanía es directo y es el principal insumo de trabajo del área de gestión social, por ello se han racionalizado los tramites de postulaciones, dicho proceso se realizó por medio de un proyecto de resolución que se tiene para estudio jurídico de la secretaria general de la entidad. Esta actividad permite no solo tener unos parámetros claros y previamente definidos para el trámite de las postulaciones, sino que hace más fácil el acceso y el conocimiento de las personas que directa o indirectamente se ven involucradas en el proceso, incluida la ciudadanía.

Atendiendo a las necesidades de las operaciones empresariales, la entidad por medio de la dirección de gestión social adoptó un formato único de atención al usuario y la lista de chequeo para el trámite de compensaciones, que permiten llevar una trazabilidad de las visitas y solicitudes que se realizan a la entidad por parte de la ciudadanía, instrumento que a su vez le brinda a la entidad la posibilidad de manejar información puntual respecto a las necesidades de visitas que requiere el usuario final, incluidas las visitas sociales.

Respecto a la priorización de trámites, la dirección de gestión social ha fijado, como una directriz de acción, manejar en el menor tiempo posible las acciones necesarias para gestionar todo el proceso social de la empresa cuando se trata de reasentamiento por riesgo, informándose a la Dirección de Evaluación y Control que para la vigencia 2018 una de las actividades que se programaran dentro del plan de acción es realizar un protocolo de para priorización de trámites.

Con el fin de aportar las evidencias de las actividades en las cuales la ciudadanía se hace partícipe del proceso de gestión social, fueron remitidas a la dirección de evaluación y control evidencias de los tramites que allí se desarrollan con la ciudadanía y que fueron referenciados en la primera parte de este ítem, incluidos los indicadores de gestión y el manual de proceso y procedimientos del área.

De las actividades descritas y que fueron soportadas es evidente que la gestión social de la entidad ha contribuido con sus acciones a la mitigación de los posibles riesgos de corrupción mediante las actividades adelantadas durante la vigencia 2017 y que fueron previamente programas en el plan de anticorrupción de la entidad, evidenciándose que con la elaboración del proyecto de resolución para reglamentar institucionalmente el trámite de las postulaciones es posible mitigar el riesgo derivado del Incumplimiento en los Requerimientos de las postulaciones y la presentación de información falsa.

La Dirección de evaluación y control recomendará que los riesgos que fueron identificados en el transcurso de las actividades de gestión del área, sean analizados con la profesional de planeación estratégica de la entidad a fin de que se consoliden como insumo necesario para programar las actividades de acción dentro del plan anticorrupción 2018.

Además, de lo expuesto se hace necesario que durante el proceso de construcción del mapa de riesgos y el plan de acción anticorrupción, la dirección de gestión social, clarifique de manera puntual los criterios bajo los cuales serán medidas sus actividades. Y establezca dentro de su plan de acción un cronograma de actividades que tenga una relación directa con las actividades que se programen en el plan anticorrupción, con el fin de que las mediciones que arrojen las evaluaciones de avancen guarden una estrecha relación en los resultados obtenidos.

Se recomienda, además, que previa la aprobación y suscripción de la resolución de postulaciones, la misma sea publicada y comunicada a la comunidad objeto, a fin de dar publicidad a los actos de la administración. Y se recomienda, además, que durante el proceso de implementación de la resolución se determine un manual operativo de la misma que facilite su operatividad.

## **SECRETARIA GENERAL.**

La secretaria general, como una de las dependencias de apoyo en la empresa, en cumplimiento de las actividades anti tramites informó a la Dirección de Evaluación y Control que durante la vigencia 2017 se adelantaron todas las

gestiones necesarias para la modificación del manual de contratación, permitiéndose con la modificación, la optimización del proceso contractual de la entidad, por medio de la actualización normativa y el ajuste a las reglas normativas que fija el estatuto de contratación del estado.

La modificación del manual de contratación además permite que la empresa sea más competitiva, más ágil, eficiente y eficaz en los procesos de gestión.

Paralelo a la modificación del manual de contratación, informa la secretaria general, que es necesario crear un manual de supervisión y/o interventoría acorde con el manual de contratación de la entidad, esta actividad se encuentra en proceso y será un insumo necesario para la mejora continua del proceso contractual.

Con las actividades descritas y de las cuales se aportó evidencia a la Dirección de Evaluación y Control se pudo evidenciar que la secretaria general de la entidad ha desarrollado todas las actividades suficientes para mitigar los riesgos que se configuran en impedir que se ajusten los términos o pliegos de condiciones para beneficio propio o de terceros, ya que el manual de contratación de la entidad es un elemento necesario en cada proceso contractual. Del mismo modo con la construcción del manual de supervisión se logra establecer unos parámetros claros que permitan designar supervisores que con la idoneidad y conocimiento suficiente para desempeñar la función que le es encomendada.

La Dirección de evaluación y control recomendara que los riesgos que fueron identificados en el transcurso de las actividades de gestión del área, sean analizados con la profesional de planeación estratégica de la entidad a fin de que se consoliden como insumo necesario para programar las actividades de acción dentro del plan anticorrupción 2018.

Además, de lo expuesto se hace necesario que durante el proceso de construcción del mapa de riesgos y el plan de acción anticorrupción, la dirección de secretaria general, clarifique de manera puntual los criterios bajo los cuales serán medidas sus actividades. Y establezca dentro de su plan de acción un cronograma de actividades que tenga una relación directa con las actividades que se programen en el plan anticorrupción, con el fin de que las mediciones que arrojen las evaluaciones de avancen guarden una estrecha relación en los resultados obtenidos.

## **GESTIÓN PREDIAL:**

La dirección de gestión predial ha informado a la Dirección de evaluación y control, que en su dependencia se realizan diversos trámites que permiten contacto directo con el usuario y son:

- Enajenación voluntaria.
- Expropiación administrativa o judicial.
- Compensaciones.
- Postulaciones.
- PQR'S.

De los trámites internos que se adelantan en gestión predial, la Dirección de esta dependencia ha adoptado un manual operativo para la operatividad de la normatividad y reglamentación para expropiaciones, elemento que permite racionalizar los trámites administrativos, así como la agilidad en la actividad administrativa.

Si bien dentro de esta dependencia no existen tramites que sean prioritarios ni es posible establecer un protocolo de priorización de trámites, es necesario tener en cuenta que existe inter-operatividad directa con el área de gestión social quienes como se indicó previamente priorizan los tramites de reasentamiento por riesgo.

La Dirección de evaluación y control recomendara que los riesgos que fueron identificados en el transcurso de las actividades de gestión del área, sean analizados con la profesional de planeación estratégica de la entidad a fin de que se consoliden como insumo necesario para programar las actividades de acción dentro del plan anticorrupción 2018.

Además, de lo expuesto se hace necesario que durante el proceso de construcción del mapa de riesgos y el plan de acción anticorrupción, la dirección de secretaria general, clarifique de manera puntual los criterios bajo los cuales serán medidas sus actividades. Y establezca dentro de su plan de acción un cronograma de actividades que tenga una relación directa con las actividades que se programen en el plan anticorrupción, con el fin de que las mediciones que arrojen las evaluaciones de avancen guarden una estrecha relación en los resultados obtenidos.

## **SUBGERENCIA ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO**

### **GESTIÓN HUMANA:**

La Dirección de gestión humana de la entidad informó que en su dependencia se realizan los siguientes tramites: (I) solicitudes de certificados y (ii) solicitud



de información sobre factores salariales. Indicándose en el mismo escrito que para gestión humana ambos tramites son de carácter prioritario, ya que, los certificados por disposición administrativa tienen un plazo máximo de tres días hábiles para su expedición. En lo relacionado con los factores salariales, se tienen tres días hábiles a partir de la recepción formal de la solicitud a través del sistema de correspondencia de la entidad.

Con el fin de racionalizar el trámite para la expedición de certificados la dirección de gestión humana ha propuesto desarrollar un aplicativo de generación de certificados en línea para exfuncionarios y colaboradores y el ARMIARCHI para los colaboradores vigentes.

Como mecanismos de atención al ciudadano y con el fin de mejorar la calidad de accesibilidad de los trámites y servicios, la Dirección de gestión humana informó que se solicitó a la gerencia de la entidad el estudio de factibilidad para adaptar una sala de espera para usuarios, con la característica principal de ser una estancia de socialización de información de importancia para la comunidad. Además, se informa que dentro del plan de acción de la vigencia 2017 se desarrollaron capacitaciones en atención al cliente, tema que fue proyectado para la vigencia 2018.

#### **RENDICIÓN DE CUENTAS:**

- a. Plan de acción.
- b. Plan Anual de Adquisiciones.
- c. Informe Gestión año 2017.

La Dirección de evaluación y control verificó en la página web de la entidad<sup>1</sup> que en el enlace planes se encuentra publicado el plan operativo anual de inversiones de la entidad, el plan de acción institucional y el informe de gestión del año 2017.

De lo expuesto es evidente que las actividades propuestas guardan una relación directa con los objetivos del plan y, por lo tanto, de la eficacia de las actividades emprendidas por los departamentos, se deriva el cumplimiento de los objetivos del plan, criterio que fue tenido en cuenta para efectos de evaluar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la empresa ERUM.

#### **RECOMENDACIONES**

En primera medida, la Dirección de evaluación y control evidencia, que, en el proceso de consolidación del plan anticorrupción y atención al ciudadano, si bien se surtió el proceso de identificación de riesgos por medio de metodología, es necesario, además, establecer unos criterios que permitan medir el grado de

---

<sup>1</sup> Se hace claridad que la página web de la entidad fue reformada y se verificó con la página anterior <http://erum.gov.co/Sitio-Anterior/>

avance por objetivos y que deriven de la relación directa que se presenta entre cada objetivo propuesto y las actividades que consecuentemente llevan a su materialización.

La Dirección de evaluación y control recomendará que los riesgos que fueron identificados en el transcurso de las actividades de gestión del área, sean analizados con la profesional de planeación estratégica de la entidad a fin de que se consoliden como insumo necesario para programar las actividades de acción dentro del plan anticorrupción 2018.

Además, de lo expuesto se hace necesario que durante el proceso de construcción del mapa de riesgos y el plan de acción anticorrupción, la dirección de gestión social, clarifique de manera puntual los criterios bajo los cuales serán medidas sus actividades. Y establezca dentro de su plan de acción un cronograma de actividades que tenga una relación directa con las actividades que se programen en el plan anticorrupción, con el fin de que las mediciones que arrojen las evaluaciones de avancen guarden una estrecha relación en los resultados obtenidos.

Se recomienda, además, que previa la aprobación y suscripción de la resolución de postulaciones, la misma sea publicada y comunicada a la comunidad objeto, a fin de dar publicidad a los actos de la administración. Y se recomienda, además, que durante el proceso de implementación de la resolución se determine un manual operativo de la misma que facilite su operatividad.

Atentamente,

JHON DAVID FLÓREZ CANO  
Director de Evaluación y Control