

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

**Empresa Municipal de Renovación Urbana
EMRU E.I.C.**

**Junio de 2016
Santiago de Cali.
VERSIÓN 2**

Nelson Noel Londoño Pinto.

GERENTE (E)

SECRETARIO GENERAL

CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL | 6 |
| 2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL..... | 7 |
| 3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL..... | 7 |
| 3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS..... | 7 |
| 3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES..... | 9 |
| 3.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 10 |
| 3.3.1 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS..... | 11 |
| 4. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL | 12 |
| 5. ANEXOS..... | 12 |

INTRODUCCIÓN

La Empresa Municipal de Renovación Urbana - EMRU E.I.C, fue creada de conformidad con el decreto # 084 del 2002 como una empresa Industrial y Comercial del Estado, para que ejecute acciones urbanas integrales y desarrolle programas y proyectos derivados de las políticas y estrategias contenidas en el Plan de Ordenamiento Territorial P.O.T. del Municipio de Santiago de Cali.

Los componentes estructurados se definieron acorde al documento ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO V2. (Secretaría De Transparencia, DAFP Y DNP 2015) y en concordancia con la información suministrada en video de la capacitación de presentación y sugerencias de la DAFP.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción –**
Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
Es el resultado de la identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción en los procesos institucionales así como las acciones para su mitigación.
- **Racionalización de Trámites.**
Aunque este componente no aplica por no tener tramites con la comunidad, Esta estrategia se ha orientado a la identificación, simplificación, estandarización, optimización y automatización de servicios y/o programas de la EMRU, con el fin de facilitar a los usuarios/ciudadanía el acceso a servicios.
- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**
Este conjunto de acciones, permite acortar la brecha en la relación Estado-Ciudadano, dando continuidad a la atención y prestación de servicios que ha definido la Entidad; En pro de la mejora continua en los niveles de confianza y satisfacción, se busca brindar una atención con oportunidad incluyente con lenguaje claro y calidez, que facilitará la gestión de los servidores públicos y el acceso de la información a los ciudadanos.
- **Transparencia:** Las actividades de la Dependencia están articuladas con las acciones que defina prosperidad para este propósito, atendiendo a los lineamientos de Administración Documental y Tecnologías de información de Prosperidad que apliquen a la Dirección de Gestión territorial, así como la información basado en lineamientos de la Entidad que disponga para la Dirección.
- **Rendición de cuentas:** La rendición de cuentas es por entidad por lo cual la Dirección desarrolla algunas actividades relacionadas con el alistamiento de información y atención de PQR relacionadas con los espacios de participación e interacción con la ciudadanía que defina Prosperidad Social acorde a la estrategia elaborada por Prosperidad para este fin.

MODIFICACIONES Y/O ACTUALIZACIONES

El presente documento corresponde a la versión 2. Luego se ser actualizado con el plan de desarrollo “Cali progresa contigo” 2016-2019.

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA DIRECCION DE GESTIÓN TERRITORIAL

MISIÓN

Adelantar acciones, planes y programas para el mantenimiento y remplazo de zonas urbanas con el fin de mejorar las condiciones de Santiago de Cali por medio de la optimización de los usos del suelo, integrando las acciones sectoriales del municipio en proyectos a diferentes niveles dando cumplimiento a lo contenido en el plan de ordenamiento territorial.

VISIÓN

Ser la empresa generadora de la renovación urbana en la ciudad de Santiago de Cali por medio de la implementación de los planes parciales, programas y demás proyectos de ciudad que con lleven a mejorar las actividades socio-económicas, participación y sensibilización de la ciudadanía.

POLÍTICA DE GESTIÓN

Gestionar partir del Macro proyecto Cali renueva en el plan de desarrollo del municipio, el proceso de renovación urbana en Santiago de Cali a partir de los planes parciales adoptados, en conjunto con los demás proyectos de ciudad para ser dinamizadores del cambio urbano, teniendo en cuenta los diferentes estudios, diseños, proyectos y obras que desde la EMRU E.I.C. se coordinan para impactar de manera ordenada e intersectorial a la ciudad al mismo tiempo que se fortalece la empresa en cada uno de sus procesos.

DIRECTRICES DE GESTIÓN

- La renovación en la Ciudad de Santiago de Cali.
- Ser la primera opción en el municipio para adelantar los diferentes diseños y proyectos importantes para la ciudad en cumplimiento de lo contenido en el plan de ordenamiento territorial y programas y macroproyectos adelantados por la alcaldía municipal.
- Destacarse por la calidad de las interventorías realizadas en los diferentes contratos o convenios celebrados por la EMRU E.I.C.E con ocasión de obras civiles o intervenciones urbanas coordinadas por la empresa.
- Contar con el más competente recurso humano para enfrentar las exigencias del mercado y los diferentes entes de control para demostrar la idoneidad y transparencia en las

diferentes actividades realizadas por la Empresa Municipal de Renovación Urbana de Santiago de Cali.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Adelantar planes, programas y acciones para el mantenimiento y reemplazo de partes deterioradas física y socialmente, con el fin de crear las condiciones necesarias para el mejoramiento funcional de las actividades socioeconómicas de la ciudad.
- Buscar una óptima utilización del suelo urbano, con el fin de garantizar buenas condiciones de accesibilidad y comunicación de las zonas a renovar.
- Ejecutar macroproyectos urbanos integrales, orientados al crecimiento general de la ciudad, mejoramiento de su competitividad y calidad de vida de sus habitantes. Adelantar proyectos de integración inmobiliaria de áreas sujetas a tratamiento de renovación, bajo sus modalidades de redesarrollo y rehabilitación.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO DIRECCIÓN DE GESTIÓN TERRITORIAL

OBJETIVO GENERAL:

Establecer una estrategia de la dependencia que permita contrarrestar posibles actos de corrupción que se pueden presentar dentro de la Empresa Municipal de Renovación Urbana E.I.C., así como los métodos y medios para la atención integral a los ciudadanos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Formular los riesgos anticorrupción y acciones para su manejo.
- Facilitar el acceso a la información acorde a la política de racionalización de trámites (estrategia Antitrámites).
- Definir mecanismos para la atención al ciudadano.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

3.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el consolidado del Mapa de Riesgos se identificaron posibles riesgos de Corrupción para la EMRU asociados a los procesos y acorde a las actividades a realizar en la vigencia

Así mismo, dando cumplimiento a los lineamientos y las actividades propuestas en las guías de administración del DAFP y las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia, se realizó la identificación de actividades, acorde a los subcomponentes y se establecieron metas.

| Plan Anticorrupción | | | | | |
|---|-----|--|---|---|-------------------------|
| Componente 1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | |
| Subcomponente/ procesos | | Actividades | Meta | Responsable | Fecha Programada |
| Subcomponente 1 Política de Administración del Riesgo | 1.1 | Revisión, ajuste y Adopción de la Política de Administración de Riesgo | -Guía para la Administración del Riesgo versión 2016 publicada | Oficina de planeación y oficina de control interno o quien haga sus veces | 26-ene.-16 |
| | 1.2 | Socialización de la Política Administración de Riesgos de Corrupción | - Sensibilización en Comité de gerencia -Publicación en pagina y canales de comunicación | -Oficina de planeación y comunicaciones o quien haga sus veces | 26-ene.-16 |
| Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Identificación de Riesgos de Corrupción | -Identificación de riesgos | -Oficina de planeación y lideres de proceso o quien haga sus veces | hasta el 18/03/2016 |
| | 2.2 | Valoración de Riesgos de Corrupción | - Identificación, análisis y valoración - Evaluación de Controles | -Líder de procesos o quien haga sus veces | hasta el 18/03/2016 |
| | 2.3 | Consolidar y Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción | - Identificación, análisis y valoración del riesgos diligenciado | -Oficina de planeación y comunicaciones o quien haga sus veces | hasta el 31/03/2016 |
| Subcomponente 3 Consulta y Divulgación | 3.1 | Consulta del Mapa de Riesgos de Corrupción | -Consulta vía correo electrónico | -Oficina de planeación y comunicaciones o quien haga sus veces | 18/03/2016-31/03/2016 |
| | 3.2 | Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción | - Publicación en Página WEB | -Oficina de planeación y comunicaciones o quien haga sus veces | 31-mar.-16 |
| Subcomponente 4 Monitoreo o Revisión | 4.1 | Monitoreo al Mapa de Riesgos de Corrupción | - Informe de Gestión | - Líder de proceso | Junio |

Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

3.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

3.2.1 Estrategia Antitrámites

La Empresa Municipal de Renovación Urbana E.I.C., no tiene trámites que estén relacionados con servicios a la comunidad en general. Lo que solicita la EMRU dentro de la etapa precontractual a sus contratistas es estar inscritos en el RIP de la entidad.

Este trámite está en línea en la página de la entidad menú RIP, donde el contratista de no estar inscrito puede descargar el formato de registro, el cual luego es remitido a la entidad para su verificación y posterior registro.

Una vez registrado se envía al contratista vía correo electrónico la confirmación de inscripción indicando su número de RIP.

De esta forma para futuros contratos con la EMRU, el contratista ya solo debe descargar de la página la certificación de registro en el RIP.

3.3 ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Realizando una apuesta de atención y servicio mucho más amplia, enmarcada en los proyectos actuales de la EMRU, se hace necesario acerca la entidad a la comunidad, es por ello que se tiene en la zona de implementación a los planes parciales una oficina de atención a la comunidad PAC-CISO, que permita fortalecer el tema de Servicio al Ciudadano, más allá de su concepción como canal de recepción, sino como instrumento generador de cambio, participación y confianza entre la EMRU y las personas residentes.

Pretendemos centrar esfuerzos, en un discurso basado en la cercanía y respeto efectivo de derechos de las comunidades, teniendo entonces que pensar en estrategias de servicio integrales, que permitan ofrecer jornadas multidisciplinarias con las que la administración municipal se acerca a la comunidad, tarea que requiere del compromiso público por una mejor atención y servicio por parte de la EMRU su equipo de Gestión Social y el municipio.

En 2016, queremos establecer un nuevo tipo de relación con el ciudadano, mucho más abierto en aras de fomentar el buen gobierno, otorgando oportunidades no sólo de escucha, sino de empoderamiento ciudadano en doble vía que contribuya a un correcto ejercicio participativo y veedor de las acciones desarrolladas.

- a. Direccionamiento estratégico
- b. Fortalecimiento de los canales de atención
- c. Talento humano
- d. Normativo y procedimental

Ver Anexo 3. Actividades relacionadas con el componente.

3.3.1 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- Se encaminaran acciones para lograr la administración y seguimiento de las solicitudes ciudadanas ingresadas por los diferentes canales de atención al radicarse en la recepción de la oficina Versalles (ventanilla única).
- Sensibilizar los procedimientos de atención al ciudadano.
- Fortalecer la presencia del municipio generando jornadas interinstitucionales para llevar la administración al ciudadano.
- Hacer presencia institucional de la entidad en nuevas redes sociales
- Sensibilizar a los Servidores Públicos y contratistas de la EMRU respecto de la importancia de la atención al Ciudadano

4. CONSOLIDACIÓN SEGUIMIENTO Y CONTROL

El presente documento ha sido elaborado de forma participativa por los diferentes líderes y/o delegados de los procesos asociados con las estrategias a desarrollar; estas acciones fueron apoyadas por la oficina de Planeación o quien haces sus veces, quien consolidó la información para su estructuración y publicación.

Así mismo, la Oficina de Control interno o quien haces sus veces, realizará la verificación de la información para el respectivo seguimiento y el control de las acciones y estrategias contempladas.

5. ANEXOS

A continuación se presentan los anexos descritos en las estrategias:

ANEXO 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ANEXO 2: CUADRO ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: OPAS

ANEXO 3: ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO