

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE DOSQUEBRADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2024

**ENERO
2024**



Municipio de
Dosquebradas

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS.....	6
2.1 OBJETIVO GENERAL.	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. SOPORTE ESTRATEGICO CORPORATIVO	8
4.1 POLITICA INTEGRADA DE GESTION	8
4.2 COMPROMISO CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO	9
4.3 COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS	9
5. SOPORTE CONCEPTUAL.....	10
6. SOPORTE NORMATIVO	11
7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS	20
7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	23
7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	31
7.6 INICIATIVAS ADICIONALES	35
8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN	37
9. BIBLIOGRAFIA.....	38

MISIÓN

Gestionamos y promovemos el desarrollo del territorio mediante el mejoramiento del hábitat, la Vivienda digna, el Ordenamiento del espacio físico y las obras de Urbanismo, con el fin de generar bienestar y calidad de vida en la comunidad.

VISIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas EDOS liderará los procesos que busquen mejorar las condiciones de bienestar para la comunidad, mediante la ejecución de proyectos de infraestructura, Urbanismo y de medio ambiente, que logren un territorio confortable, incluyente e inteligente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Desarrollar, ejecutar, estructurar, administrar, evaluar todas las actividades comerciales o industriales, de servicios, consultoría, construcción, interventoría, asistencia técnica; relacionado con el medio ambiente, gerencia de proyectos y con la formulación, diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de vivienda, infraestructura, ordenamiento del territorio y administración de recursos.

Administración, operación y aprovechamiento del espacio público, tanto urbano como rural, operación urbana, equipamiento colectivo y comunitario, medio ambiente; tanto en el municipio como en el ámbito regional y nacional

VALORES CORPORATIVOS

1. HONESTIDAD
2. RESPETO
3. COMPROMISO
4. DILIGENCIA
5. JUSTICIA
6. TRABAJO EN EQUIPO
7. PROFESIONALIDAD



Municipio de
Dosquebradas

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, transformada mediante Decreto Municipal 007 del 30 de abril de 2022, en empresa industrial y comercial del estado, en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto reglamentario 2641 de 2012 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública”, elabora el siguiente Plan anticorrupción y atención al ciudadano como una herramienta en la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública.

En las guías metodológicas de la función pública se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los seis componentes del plan; gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, iniciativas adicionales y por otra, los estándares que deben cumplir las entidades descentralizadas para las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la Entidad, articulado también, con la valoración del plan de desarrollo Municipal, el cual a la fecha, teniendo en cuenta que en esta vigencia hay cambio de administración, se encuentra en proceso de aprobación por el Concejo Municipal y el Plan de acción institucional, que se analiza para la formulación del presente documento.

Con la formulación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2024, La Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas se compromete a promover acciones que permitan la prevención de hechos de corrupción con un enfoque estratégico fortaleciendo los controles y definiendo acciones de sensibilización y capacitación tanto interna como externamente a sus grupos de valor, articulados con las demás estrategias y componentes de atención al ciudadano.



Municipio de
Dosquebradas

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en la empresa, a través de actividades concretas encaminadas a: la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la empresa; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar actividades que permitan el mejoramiento del plan anticorrupción.
- Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción.
- Formular actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible el nuevo proceso de gestión de negocios de la empresa a los grupos de interés.
- Garantizar el acceso a la información pública ya los tramites y servicios que presta la empresa.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.



Municipio de
Dosquebradas

3. JUSTIFICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Versión 5 de Marzo de 2023, articula en su política de Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano donde se definen las estrategias para fortalecer las acciones que buscan prevenir la materialización de los riesgos de corrupción y se integran las políticas de participación ciudadana, todo enmarcado en el enfoque estratégico y operacional de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno.

En este sentido, la metodología aquí presentada, permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que está expuesta la empresa y de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno, la Gestión de Calidad y Desarrollo Administrativo, para lograr el más alto grado de eficiencia, eficacia y efectividad empresarial.

Además, se constituye en un componente de control fundamental que, al interactuar con elementos estratégicos, le facilita a la entidad, auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el alcance de sus objetivos.

El plan invita a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y monitoreo los siguientes componentes: Gestión del riesgo de corrupción –mapa de riesgos de corrupción-, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, e iniciativas adicionales; y se convierte en una herramienta de seguimiento ciudadano y al interior de la entidad de la Oficina Asesora de Control Interno.



Municipio de
Dosquebradas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. SOPORTE ESTRATÉGICO

4.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

La Gerencia de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de vivienda, urbanismo, ordenamiento del espacio físico y otros proyectos de interés público.

De igual manera, declara su compromiso de proteger la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores, gestionando los riesgos presentes en la ejecución de sus actividades, destinando los recursos físicos, humanos y financieros requeridos, garantizando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Esta política será revisada periódicamente, comunicada a los trabajadores y estará disponible para los grupos de interés

4.2 COMPROMISO DEL TALENTO HUMANO:

Trato amable y respetuoso en las relaciones con los compañeros de trabajo y toda la comunidad en general.

Apoyar la gestión del comité institucional de gestión y desempeño quien será el encargado de implementar, mantener y realizar seguimiento a la aplicación de las políticas de control.

Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que se participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.

Promover procesos de formación que estimule la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas.



Municipio de
Dosquebradas

4.3 COMPROMISO CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:

Evitar siempre cualquier conducta que pueda afectar el desarrollo transparente y eficiente de sus funciones o el cumplimiento de las obligaciones a su cargo

Incrementar las competencias requeridas para garantizar que los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad, beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados con la misma.

Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, eficacia, oportunidad, transparencia y dignidad.

Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, condición física, e ideología.

5. SOPORTE CONCEPTUAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos del sistema de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

RIESGO: Se va a considerar el riesgo como toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos, por lo que se entrega a la Administración Pública como una herramienta que le permita a las instituciones hacer un manejo adecuado de los riesgos desde la planeación y contribuir así al logro de sus objetivos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales.

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos.

Riesgo Estratégico

Riesgos Operativos

Riesgos Financieros

Riesgos de Cumplimiento

Riesgos de Tecnología

Riesgo de Corrupción

Riesgos Fiscales



Municipio de
Dosquebradas

6. SOPORTE NORMATIVO

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Artículo 73, 76 y 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública deben diseñar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República

Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 124 de 2016. Por medio del cual se modifica el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.



Municipio de
Dosquebradas



Ley 2294 de 2024: “Por la cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2012 – 2026 Colombia, potencia mundial de la vida”

Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública

Ley 2013 de 2019 Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta

Ley 2016 Código de Integridad

Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites



Municipio de
Dosquebradas

7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente es una herramienta que permite a la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Así mismo, establece los criterios generales para identificar las causas y consecuencias, pero también se establecen las acciones orientadas a prevenir, disminuir y/o evitarlos.

Identificación de riesgos de corrupción

La Empresa de desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, con el fin de cumplir sus estatutos, realiza una serie de procesos que derivan procedimientos y actividades factibles a incurrir en un posible hecho de corrupción.

En el mapa de riesgos institucional de la entidad se describen los riesgos de corrupción identificados de acuerdo con el procedimiento, dependencia y procesos administrativo y/o técnicos desarrollados por la entidad.

Si bien este mapa de riesgos de corrupción fue actualizado conforme a la nueva plantilla de Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 4 la cual contiene los nuevos lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo Versión No 5 del Departamento Administrativo de Gestión Pública, se debe realizar una nueva actualización teniendo en cuenta la transformación de la entidad.

Actualmente la empresa cuenta con 8 procesos entre los que se encuentran procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, los cuales han identificado posibles riesgos de corrupción; a los que se les realiza revisión y monitoreo por parte de los Líderes de procesos, el área de Planeación realiza monitoreo generando informe de manera trimestral y Control Interno de Gestión con periodos cuatrimestrales.

Siendo esta última dependencia la encargada de evaluar el cumplimiento de las actividades planteadas.

En el último trimestre de 2023 fue actualizada la Política de Administración del riesgo de acuerdo a la última versión de la Guía de Administración del Riesgo V6 del DAFP



Municipio de
Dosquebradas

CUADRO No 1. Acciones para el control de Riesgos de corrupción año 2024.

Procesos/Objetivos	Factores Internos y Externos	Causa	Riesgo
Direccionamiento y planeación: Liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión de todos los Procesos de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas,	Cumplimiento de programas y Proyectos	Incumplimiento de la norma presupuestal y PAC	Cambiar la destinación de los recursos públicos de la empresa.
	Legal	Desconocimiento de la Norma y falta de actualización permanente en la normatividad vigente	Contratación sin atender las necesidades específicas de la empresa, decisiones equivocadas en el objeto a contratar, o definición inadecuada de los bienes, servicios, u obra requeridos por la entidad.
Gestión Jurídica: Determinar las Directrices y Estándares para simplificar y homogenizar las acciones que se desarrollan en las diferentes etapas contractuales, para cumplir con las funciones, metas y objetivos Institucionales	Políticos	Tráfico de Influencias.	Proceso de contratación sesgado, que no permite cumplir las metas institucionales.
	Legales	El no análisis de los documentos que aportan los Contratistas para su respectivo contrato. No realizar el proceso Inducción y Re inducción de manera oportuna, al ingreso de los contratistas Desconocimiento del Manual de Contratación	Contratistas sin las competencias y el perfil requerido para cumplir con la necesidad del servicio.
Gestión Estratégica del talento Humano: Desarrollar integralmente el Recurso Humano de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, en Pro del Mejoramiento Continuo, la satisfacción personal y el desarrollo institucional que permita contar con el personal idóneo y competente para atender la Misión, Visión y funciones de la Entidad.	Procesos y Procedimientos	Desconocimiento del Manual de funciones y perfiles de los cargos.	Funcionarios sin la idoneidad y competencia requerida en el manual de funciones de la entidad.



Municipio de
Dosquebradas

Gestión Documental y de Recursos Físicos: Propender por el buen funcionamiento de la Infraestructura tecnológica, Bienes Muebles, Planta física de la empresa y Organización de Documentos.	Procesos y Procedimiento	Falta de políticas internas de seguridad informática para restringir el uso de programas no autorizados.	Pérdida o robo de información estratégica de la empresa, virus informático.
Vivienda y Urbanismo, obras de interés público y Gestión de Negocios: Mejorar las condiciones habitacionales de la población, a través de la entrega de subsidios para la adquisición, construcción y/o mejoramiento de vivienda, legalización de terrenos, construcción de obras de Urbanismo y/o Infraestructura, que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Dosquebradas.	Procesos y procedimientos Político	Alteración de documentos para cumplimiento de requisitos por parte de los beneficiarios, no hacer el registro de la información de acuerdo a los parámetros del aplicativo BIEN Tráfico de Influencias por parte de terceros	Asignar subsidios sin cumplir con los requisitos establecidos y desatención a la población vulnerable que requiere los programas sociales que ofrece el Instituto.
	legales	Incumplimiento del Manual de Interventoría, lo que da como resultado una entrega de obras sin los requisitos técnicos.	Mala Calidad de las Obras ejecutadas
Gestión Financiera: Identificar y describir cada una de las etapas que conllevan a la elaboración del presupuesto, con especial énfasis en su control, ejecución y logro de los resultados para que sirva como herramienta de gestión.	Legal	Desconocimiento de la Normatividad y favorecimientos a terceros	Efectuar u ordenar pagos sin el lleno de los requisitos Legales
Control y Evaluación: Evaluar y Controlar de manera objetiva e independiente, el desempeño de los procesos y la manera como la Entidad está administrando sus riesgos, brindar acompañamiento y Asesoría, fomentar la cultura	Procesos y Procedimientos	Cohecho, carencia de principios y valores éticos en los auditores internos. Influencias externas	Omitir o modificar información en los informes de auditoría internas en busca de un beneficio a un tercero.



Municipio de
Dosquebradas

del Autocontrol y mantener la relación con Entes Externos.			
	Legal	Tráfico de influencias, carencia de valores y principios éticos en los auditores internos. Influencias externas	Ocultar o no reportar información a los entes de control sobre las irregularidades encontradas en las auditorías internas para beneficiar a los responsables del proceso auditado

Para el 2024 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.



Municipio de
Dosquebradas

CUADRO No 2 Las actividades propuestas para la vigencia 2024, son:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1. Identificar e incluir en el mapa de riesgos los riesgos fiscales de la empresa.	Líderes de los Procesos-Subgerencia Administrativa y Financiera-Contratista de apoyo	01/03/2024	30/08/2024
	1.2 Elaborar el mapa de riesgos de corrupción del proceso de tecnologías de información	Líderes de los procesos-Subgerencia Administrativa y Financiera	01/03/2024	30/06/2024
	1.2. actualizar formato de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción		01/03/2024	30/08/2024
2. Consulta y divulgación	2.1 Socializar el mapa de riesgos a todo el personal adscrito a la entidad.	Líderes de los procesos-Subgerencia Administrativa y Financiera	01/09/2024	30/11/2024
	2.2 Publicar en la página web de la empresa el PAAC y los seguimientos cuatrimestrales	Subgerencia Administrativa –Área de Sistemas	10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y Enero	10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y Enero



Municipio de
Dosquebradas

3. Monitoreo y Revisión	3.1 Verificación periódica del seguimiento a los riesgos de corrupción de cada proceso	Líderes de los procesos- Gerente- Subgerentes	Cuatrimestral	Cuatrimestral
4. Subcomponente de seguimiento	4.1 Realizar el seguimiento, Control y evaluación.	Asesoría de control interno	Cuatrimestral	Cuatrimestral

7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que presta la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas. Cada área de la Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la entidad,

La empresa continuará adelantando ejercicios de racionalización para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y se retomará el proceso de planificación para que la expedición de Paz y Salvo de Valorización se pueda trasladar a la administración central; Para esta estrategia se realizarán las siguientes actividades en el 2024:



Municipio de
Dosquebradas

Cuadro No 3 Racionalización de trámites Administrativos

ACTIVIDAD	SITUACION ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1. Continuar la gestión con la Administración central para la expedición de Paz y Salvos por Valorización a través del portal tributario.	El trámite no ha sido racionalizado y se puede obtener por correo electrónico	Gestión ante la Alcaldía Municipal para suministrar la base de datos de EDOS a la Secretaría de Hacienda y que dicho trámite se pueda realizar a través del portal tributario de la página web de la Alcaldía Municipal.	Gerente-Subgerentes/ Apoyo Tic	30/12/2024
2. Actualizar el trámite para la postulación a subsidios para mejoramiento de vivienda en el SUIT.	Se encuentra en funcionamiento el trámite para la inscripción a los subsidios de mejoramiento de vivienda.	Adelantar las acciones para actualizar el trámite de acuerdo a la nueva naturaleza de la entidad e iniciar el proceso de planeación para el cargue virtual de los documentos de postulación.	Subgerentes/ Apoyo Tic	30/12/2024



Municipio de
Dosquebradas

3. Racionalización del trámite de paz y salvo	Esta actividad se encuentra registrada como una OPA en el SUIT	Inscribir la estrategia de racionalización de este trámite	Subgerencia administrativa y financiera- Contratista de apoyo	30/12/2024
--	--	---	---	------------

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

A través del Decreto 216 de 2019, se modificó el Decreto 236 de 2013 mediante el cual se adoptaron los lineamientos conceptuales y metodológicos del Sistema Municipal de Rendición de Cuentas – SIMUREC, el cual determina que la rendición de cuentas es una expresión de control social, un mecanismo de evaluación de la gestión pública y de construcción de transparencia y confianza en la administración pública, aplican tanto para las Secretarías y Despachos del sector central, como para las empresas y entidades de carácter descentralizado (incluyendo empresas industriales y comerciales del estado).

Desde la situación de la pandemia se ha potenciado el uso de tecnología, por lo que se deben formular acciones de rendición de cuentas aprovechando la virtualidad y los medios tecnológicos que se encuentran al alcance de la ciudadanía. En el caso de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, necesariamente está inmersa en los procesos de rendición de cuentas que realiza el Municipio de Dosquebradas de manera unificada, pero se definió que la empresa realizará una rendición de manera independiente.

En cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el ejercicio de rendición de cuentas se debe cumplir con los siguientes pilares:



Municipio de
Dosquebradas

INFORMACIÓN: Hace referencia a que la Entidad Territorial debe informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

DIÁLOGO: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

RESPONSABILIDAD: Responder por los resultados de la gestión definiendo o Asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de dialogo.

Para hacer más efectivo este componente de la rendición de cuentas, la página Web de la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas dispondrá también de este tipo de información para la consulta del público.

Cuadro No 4: Las Actividades a desarrollar en el 2024 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1. Información de calidad en lenguaje Claro	1.1 Presentar en la página WEB de la empresa, la información de la gestión de planeación, financiera y presupuestal, gestión, indicadores de desempeño, Procesos contractuales de manera clara y Oportuna	Gerente General – Subgerentes y Líderes de los Procesos-Apoyo Tic	Permanente	Permanente



Municipio de
Dosquebradas

	1.2 Cumplimiento de metas, publicar el avance de cumplimiento del plan de acción	Subgerente Técnico- Apoyo Tic	Trimestral	Trimestral
	1.3 Disponer en la página Web de la información del ejercicio de rendición de Cuentas	Gerente/Apoyo Tic/ Comunicaciones	Anual	Anual
	1.4 realizar la revisión de los reportes que deben ser publicados en la página web	Lideres de los procesos	Mensual	Mensual

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
2. Dialogo con la ciudadanía y Sus organizaciones	2.1 Documentar los diferentes mecanismos de rendición de Cuentas mediante los cuales se promueve el dialogo con los ciudadanos y Hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Gerente General- Subgerentes- Comunicaciones	15/02/2024	31/12/2024



Municipio de
Dosquebradas

	2.2 Coordinar con el Ente Central la audiencia anual de rendición de cuentas de la empresa, de los primeros cien días de la nueva administración	Gerente-Subgerentes/Apoyo Comunicaciones	30/04/2024	31/12/2024
	2.3 Identificar , planear y Ejecutar espacios de dialogo con los Diferentes grupos de valor	Gerente-Subgerentes/Apoyo Comunicaciones	30/06/2024	30/09/2024

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
3.Evaluación de la gestión institucional	3.1 Dar cumplimiento al plan de acción de la política de rendición de cuenta asociados al Modelo Integrado de Planeación a Gestión	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/01/2024	30/12/2024
	3.2 realizar la rendición de cuentas independiente por parte de la empresa	Subgerencia Activa y Financiera/ Líder política Rendición de Cuentas	30/06/2024	31/12/2024

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A través del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de las entidades públicas y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera). A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral que requiere:

- (i) total articulación al interior de las entidades;
- (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección;



Municipio de
Dosquebradas

- (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

En el mes de diciembre de 2023 se puso a disposición la comunidad y los grupos de valor, la encuesta virtual a través de la página web y enlace por medio de circular interna, como insumo para la formulación del PAAC de la vigencia 2024, en total se diligenciaron 25 encuestas

https://docs.google.com/forms/d/1QBEDDIDtFG65M_GEaF9jxi7LIJOCD9vMbFkGF4imeQQ/edit?pli=1



1.

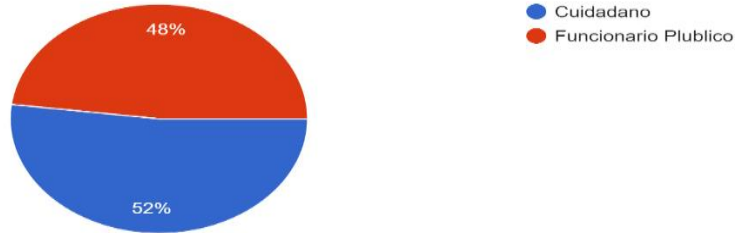
Seleccione el grupo de valor al cual pertenece
25 respuestas



2.

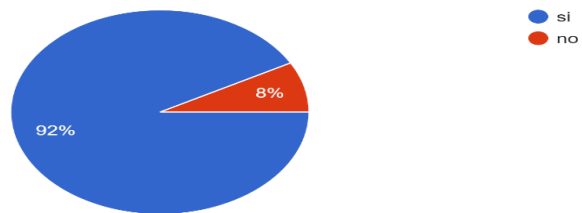


Tipo de persona
25 respuestas



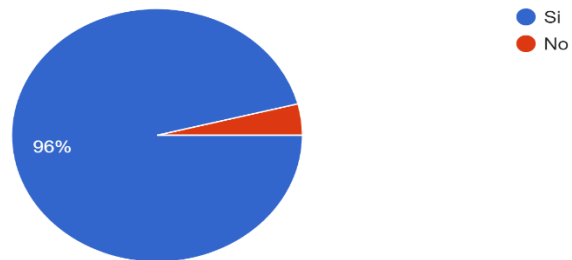
3.

Conoce el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la empresa?
25 respuestas



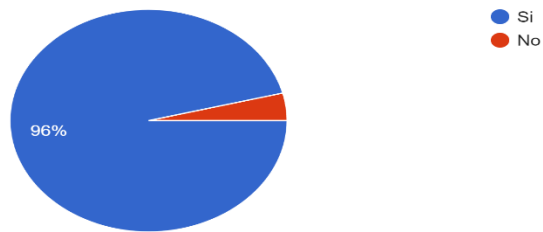
4.

Sabe que es un riesgo de corrupción?
25 respuestas



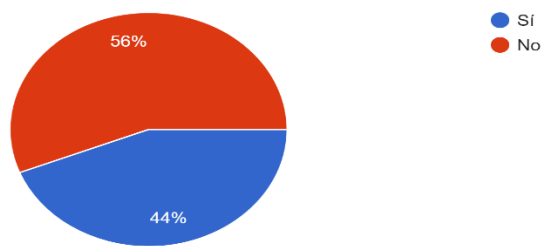
5.

Conoce los canales que tiene dispuestos la empresa para reportar posibles actos de corrupción
25 respuestas



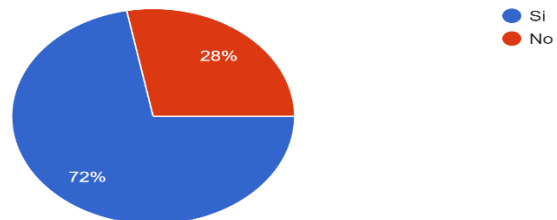
6.

Se ha beneficiado de la simplificación de algún trámite en la empresa?
25 respuestas



7.

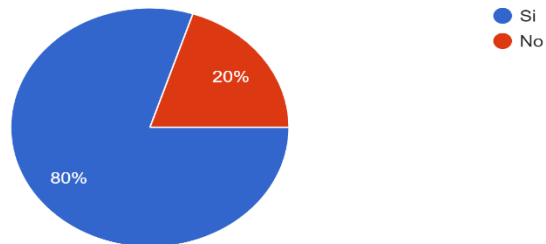
Ha asistido a algún evento de rendición de cuentas de la empresa?
25 respuestas



8.

Ha hecho uso de alguno de los canales de atención de la empresa?

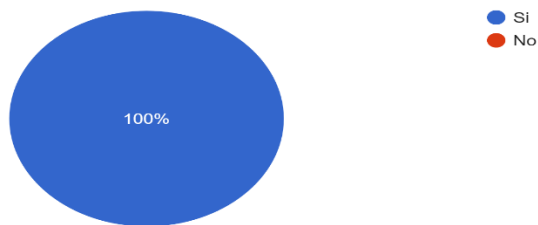
25 respuestas



9.

Sabe usted como consultar los diferentes informes que publica la empresa en su pagina web?

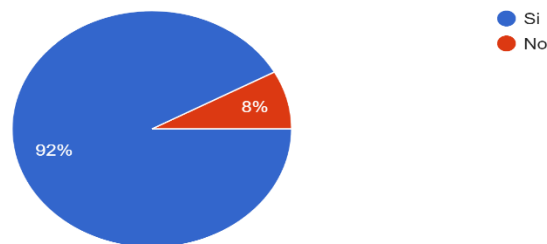
25 respuestas



10.

Conoce el Código de Integridad de la empresa?

25 respuestas



En cuanto a las propuestas para incluir en iniciativas adicionales las más relevantes fueron:

- Mayor socialización del PAAC y de los diferentes planes de la empresa
- Gestionar un mayor número de capacitaciones sobre servicio al cliente
- Acciones para mejorar la atención a población especial
- Ampliar información sobre identificación y gestión de posibles actos de corrupción.

Estos resultados pertenecen a un total de 25 encuestas aplicadas para la formulación del PAAC 2024.

Cuadro No 5: Las actividades a desarrollar en 2024 son:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento canales de atención	1.1 Realizar plan De trabajo para dar a conocer los servicios que presta la empresa a través del nuevo proceso de gestión de negocios	Gerente-Subgerente-Lider proceso de Gestión de negocios- Personal de apoyo en Comunicaciones	30/04/2024	30/06/2024
1.Fortalecimiento De canales de atención	1.2 Acercar los Servicios a la Comunidad Mediante Diferentes campañas de Difusión	Subgerencia Técnica / Personal de Apoyo comunicaciones	30/04/2024	31/12/2024



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Talento Humano	2.1 Promover internamente con el personal adscrito a la empresa la información sobre los servicios y trámites que ofrece	Subgerencia administrativa y Financiera.	30/03/2024	30/12/2024
	2.2 Incluir en el Plan institucional de capacitación los componentes de la política de servicio al Ciudadano	Subgerencia Administrativa y Financiera	15/04/2024	30/11/2024
	2.3 Fortalecer el botón participa de la página web	Subgerencia Administrativa y Financiera	15/04/2024	30/12/2024



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.1 Promover el diligenciamiento de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario de manera virtual	Secretaria de Cada área, Auxiliar Administrativo, Trabajadora social	30/04/2024	31/12/2024
	3.2 Promocionar las herramientas tecnológicas que permitan conocer las expectativas y percepción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional	Líderes de los procesos/Apoyo Tic	30/02/2024	30/11/2024

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el Ciudadano	3.3 Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley	Todas las áreas	permanente	permanente



Municipio de
Dosquebradas

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de acceso a la información pública**, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley.

Por lo anterior la Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, da cumplimiento a esta Norma puesto que en la Página Web de la Entidad, constantemente se está actualizando la información con el fin de que la comunidad tenga acceso a la misma.

En nuestra página Web se actualizó el botón de transparencia y acceso a la información de conformidad con lo solicitado en la matriz de índice de transparencia ITA, así:

1. Mecanismos de contacto
2. Información de interés
3. Estructura orgánica y talento humano
- 4 - Normatividad
- 5 - Presupuesto
- 6 - Planeación
- 7 - Control
- 8 - Contratación
- 9 - Trámites y servicios
- 10 - Instrumentos de gestión de la información pública



Municipio de
Dosquebradas

Cuadro No 6: Las actividades a desarrollar en el 2024 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Lineamientos de transparencia Activa	1.1 Verificar que los links ubicados en ley de transparencia contengan la información de ley requerida	Todas las dependencias.	Permanente	Permanente
	1.2 Actualizar la página web de la entidad con la información de importancia estratégica para la comunidad	Subgerencias, personal de apoyo de comunicaciones	Permanente	Permanente

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Verificar las solicitudes de acceso a la información con la oportunidad y Pertinencia requerida	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/02/2024	30/12/2024
3.Elaboración de Instrumentos de Gestión de la información	3.1 continuar el plan de acción para el registro de activos de la información, el índice de la Información reservada y clasificada.	Subgerencia Administrativa y Financiera/Asesor Jurídico/Apoyo Tic	30/02/2024	31/12/2024
4.Criterio diferencial De accesibilidad	4.1 continuar el proceso de Actualización en la página web para mejorar el acceso a la Población Infantil y población con capacidades diferentes	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/02/2024	31/12/2024



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la Información según el artículo 52 del decreto 103 de 2015	Gerencia	Permanente	Enero 31 Cada Vigencia

7.6 INICIATIVAS ADICIONALES

La empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Dosquebradas, mediante la Resolución No 083 de julio de 2018 adoptó el Código de Integridad y en la presente vigencia continuará realizando la sensibilización al personal adscrito a la entidad sobre los valores y se trabajará en el cumplimiento de la política de integridad.

También como iniciativa adicional se continuará desarrollando la estrategia de prevención del fraude y la corrupción:

Este componente Código de Integridad, más que un conjunto de normas éticas es un instrumento que sirve de guía a los servidores públicos para actuar diariamente conforme a los estándares de moralidad que se requiere en las entidades que realizan actividades públicas y transmitirlos a la ciudadanía para crear una nueva cultura y visión frente al gobierno.



Municipio de
Dosquebradas

Cuadro No 7 Las actividades serán las siguientes:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1. Código de integridad	1.1. Incluir en el Plan de capacitación la sensibilización en los valores del código de integridad.	Subgerencia administrativa y Financiera	15/03/2024	30/11/2024
	1.2. Dar cumplimiento al plan de acción del política de integridad	Subgerencia administrativa y Financiera	Cuatrimestral	Cuatrimestral
	1.3 realizar actividades que impacten la interiorización de los valores institucionales	Subgerencia administrativa y financiera	01/04/2024	30/12/2024
2. continuación de la Estrategia de Prevención del fraude y la corrupción	2.1 Revisar y actualizar la estrategia de prevención del fraude y la corrupción	Asesoría Control interno	30/06/2024	30/12/2024
	2.2 Realizar actividades para sensibilizar al personal adscrito sobre la cultura de la prevención y autocontrol	Asesoría Control interno	01/08/2024	30/12/2024
	2.2 Socializar el formato de reporte de Acto de Corrupción o Irregularidad Administrativa a todo el personal adscrito a la Entidad	Asesoría Control interno	01/08/2024	30/011/2024



Municipio de
Dosquebradas

8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, **el seguimiento y el control** a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. El plan se publica² en un medio de fácil acceso (página web del Instituto) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas.

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe actualizarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año

Se realizará seguimientos (tres) 3 veces al año así:

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril , se publicará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de mayo
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto, se publicará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de septiembre
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre se publicará el 31 de enero del año siguiente.

1Artículo 5o. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de **control interno**, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

1Artículo 7o. Las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año



Municipio de
Dosquebradas

9. BIBLIOGRAFIA.

Guía administración del riesgo de la DAFP
Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
De la secretaria de transparencia de la presidencia de la república.
Guía de racionalización de trámites de la DAFP
Ley 1437 de 2011
Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
Ley 1757 de 2015
Decreto 612 de 2018
Ley 1955 de 2019
Decreto Ley 2106 de 2019
Ley 2013 de 2019
Ley 2052 de 2020

LUIS ERNESTO VALENCIA RAMIREZ
Gerente General

MARTA CONTRERAS CORREA
Subgerente Administrativa y Fra.

Documento original firmado



Municipio de
Dosquebradas