

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad: Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
 Vigencia: 2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
 Fecha de publicación: 12 de mayo de 2016  
 Componente: Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Elaborar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción 2016.	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano	29 de marzo de 2016	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano elaborado e implementado según Resolución EDUA 0254 de 2016	100%	Ver Resolución EDUA 0254 de 2016 y sus anexos
		1.2	Adoptar mediante acto administrativo el mapa de riesgos de corrupción 2016.	Resolución de adopción	30 de marzo de 2016	Resolución EDUA 0254 DE 2016	100%	Ver Resolución EDUA 0254 de 2016 y sus anexos
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación de los riesgos de corrupción.	Identificar un riesgo por proceso	15 de marzo de 2016	Total proceso EDUA seis (06), total procesos con riesgos de corrupción identificados cinco (05)	83%	El proceso evaluación y verificación (control interno) no identifico riesgos de corrupción en la matriz
		2.2	Valoración de los riesgos de corrupción.	Valoración de cada riesgo por proceso	15 de marzo de 2016	El 100% de los riesgos identificados de corrupción en la EDUA, se valoraron aplicando la guía para la gestión de riesgos de corrupción 2015	100%	N/A
		2.3	Elaboración del mapa de riesgos de corrupción.	Matriz mapa de riesgo de corrupción	16 de marzo de 2016	Se elaboró Matriz del mapa de riesgos de corrupción vigencia 2016, la cual hace parte del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción del Plan anticorrupción de atención al ciudadano vigencia 2016.	100%	Ver Resolución EDUA 0254 de 2016 y sus anexos

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad:  
Vigencia:  
Fecha de publicación  
Componente:

Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
12 de mayo de 2016  
Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización metodología de elaboración del mapa de riesgos de corrupción 2016.	Acta de socialización	09 de marzo de 2016	Listado de asistencia y presentación en power point de la socialización	100%	N/A
		3.2	Socialización preliminar el mapa de riesgos de corrupción 2016.	Acta de socialización	17 de marzo de 2016	Listado de asistencia de socialización preliminar del mapa de riesgos de corrupción	100%	N/A
		3.3	Ajustar el mapa de riesgos de corrupción 2016.	Acta de ajustes	Abril - diciembre de 2016	A la fecha de seguimiento no se han planteado observaciones y/o ajustes	33%	N/A
		3.3	Socialización y aprobación del mapa de riesgos de corrupción 2016 por parte del comité coordinador de control interno de la EDUA.	Acta comité coordinador de control interno	29 de marzo de 2016	Reunión comité coordinador de control interno del 29 de marzo de 2016 según acta 004 de 2016	100%	Ver acta de reunión
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Medición N° 1 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Acta de medición del responsable	Del 22 al 27 de marzo de 2016	Seguimiento y medición de los indicadores del mapa anticorrupción con corte al 30 de abril de 2016	100%	Ver medición y seguimiento
		4.2	Medición N° 2 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Acta de medición del responsable	Del 24 al 26 de julio de 2016	Programación del 24 al 26 de julio de 2016	0%	N/A
		4.3	Medición N° 3 de indicadores del mapa anticorrupción por parte de los responsables.	Acta de medición del responsable	Del 27 al 29 de diciembre de 2016	Programación del 27 al 29 de diciembre de 2016	0%	N/A
		4.4	Ajustes y observaciones al mapa de riesgos de corrupción, de acuerdo a la medición de indicadores.	Acta de ajustes de los responsables	Abril - diciembre de 2016	La primer medición no se considera significativa para realizar ajustes al mapa de riesgos de corrupción	33%	N/A

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad: Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
 Vigencia: 2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
 Fecha de publicación: 12 de mayo de 2016  
 Componente: Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Primer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	29 de abril de 2016	Seguimiento con corte al 30 de abril de 2016 - publicación se realizara dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo	100%	Medición de actividades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016, seguimiento y observaciones de control interno - publicación por parte de sistemas de la entidad, según formato de seguimiento
		5.2.	Segundo seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	31 de agosto de 2016	Seguimiento programado con corte al 31 de agosto de 2016 - publicación los diez (10) primeros dias hábiles del mes de septiembre	0%	N/A
		5.3.	Tercer seguimiento - publicación pagina web de la entidad - observaciones y recomendaciones de control interno.	Formato de seguimiento	30 de diciembre de 2016	Seguimiento programado para el 30 de diciembre de 2016 - publicación	0%	N/A
Componente_2_Estrategias_de_Racionalización	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Componente_3_Rendición_de_Cuentas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad: Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
 Vigencia: 2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
 Fecha de publicación: 12 de mayo de 2016  
 Componente: Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	"Contratar servicios de gestion para el fortalecimiento del MECI"	Acompañamiento al MECI con un contratista para el fortalecimiento del componente de atención al cliente	De marzo a diciembre de 2016	Se suscribió el contrato de prestación de servicios 050 de 2016 con objeto Apoyar el fortalecimiento, actualización y mejoramiento continuo del sistema de control interno y el sistema de gestión integrado implementado, la elaboración y consolidación de información para la presentación de informes y la medición de indicadores de la Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA – EDUA.	33%	Se encontró Contrato de prestacion de servicios 050 de 2016, se recomienda dar cumplimiento al objeto contractual y las obligaciones pactadas
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	"Fortalecer la atencion de PQR a traves de la pagina web de la entidad"	Atencion oportuna e integra de las PQR recibidas via web	De abril a diciembre de 2016	Se realizó monitoreo de la operatividad del sistema encontrando que se esta realizando la atención de manera oportuna	33%	Realizar monitoreos aleatoriamente
		2.2	"Cumplimiento del horario de atención de PQR del chat de la pagina de la entidad"	Disposicion para la atencion del chat como canal interactivo con la ciudadania.	De abril a diciembre de 2016	Se realizó monitoreo por parte del contratista de actualización MECI - SGI encontrando cabal cumplimiento al horario establecido,	33%	Realizar monitoreos aleatoriamente
		2.3	"Seguimiento a la implementacion del protocolo de atencion al cliente de la entidad"	Cumplimiento al protocolo de atención al cliente	de abril a diciembre de 2016	Se firmó en actividad de socialización del programa de cultura ciudadana de la alcaldía compromiso de atención al cliente.	33%	Se recomienda analizar el horario de mayor trafico para determinar un posible cambio de horario, aplicar encuestas de satisfacción al cliente y generar informes estadísticos

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad:  
Vigencia:  
Fecha de publicación  
Componente:

Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
12 de mayo de 2016  
Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento humano	3.1	"Incluir en el plan anual de capacitaciones 2016 el tema de lenguaje claro"	Capacitacion en fortalecimiento de atencion al cliente	De mayo a noviembre de 2016	Actividad programada de mayo a noviembre de 2016.	0%	N/A
		3.2	"Socializacion plan nacional de servicio al cliente"	Capacitacion personal que atiende directamente publico	Junio de 2016	Actividad programada para el mes de junio de 2016.	0%	N/A
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	"Seguimiento tiempos de atencion de PQR"	Informe semestral de seguimiento PQR	Junio y Diciembre 2016	Actividad programada para junio y diciembre de 2016.	0%	
		4.2	"Implementacion sistema de seguimiento PQR"	Programa de gestion documental "alfresco"	Agosto de 2016	En proceso de desarrollo a través de software de OPEN-ERP.	25%	N/A
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Evaluar la percepcion de los usuarios sobre la utilidad de la pagina web de la entidad"	Encuesta de percepcion en la pagina web de la entidad	Junio de 2016	Se realizo encuesta de cliente interno sobre la percepción de la pagina, esta en proceso aplicación de cambios se programa producto final para el 18 de junio.	50%	Soporte en google docs
		5.2	"Revisión de pertinencia de los canales de atención dispuestos por la EDUA"	Informe anual de pertinencia de los canales de atención de la entidad	Septiembre de 2016	Actividad programada para el mes de septiembre de 2016	0%	N/A

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

Entidad:  
Vigencia:  
Fecha de publicación  
Componente:

Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
12 de mayo de 2016  
Todos



### Seguimiento 1 OCI

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Mantener actualizada la información mínima a publicar en el sitio web	Información publicada en el sitio web	Abril – Diciembre 2016	Publicación en la página web de la información institucional	<b>33%</b>	Ver medición y seguimiento matriz página web.
		1.2	Realizar autodiagnóstico de implementación de la Ley 1712 de 2014	Matriz de autodiagnóstico	29 de Abril de 2016	Primera evaluación de matriz de autodiagnóstico Ley 1712	<b>33%</b>	Ver medición y seguimiento matriz e autodiagnóstico Ley 1712 de 2.014.
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecer los lineamientos (contenido, oportunidad y principio de gratuidad) de las respuestas a solicitudes de acceso a la información pública	Lineamiento de respuesta a solicitudes de información	Abril – Diciembre 2016	Toda la información de la página esta actualizada y se puede descargar sin ningún costo.	<b>33%</b>	El proceso evaluación y verificación (control interno) constato el correcto funcionamiento de los link en la página web.
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener actualizado el Inventario de activos de Información	Link "Transparencia y acceso a información pública" del sitio web	Abril – Diciembre 2016	Actualización inventario activos de la información a diciembre 31 de 2.015	<b>33%</b>	El proceso evaluación y verificación (control interno) constato que el último inventario realizado se encuentra publicado en la página web.
		3.2	Establecer el esquema de publicación de información	Link "Transparencia y acceso a información pública" del sitio web	29 Abril 2016	Cumplimiento de esquema de publicación de la información Ley 1712	<b>33%</b>	El proceso evaluación y verificación (control interno) constato el correcto funcionamiento de los link en la página web.
		3.3	Definir el Índice de Información Clasificada y Reservada	Link "Transparencia y acceso a información pública" del sitio web	29 Abril 2016	Según como lo dicta la Ley, la información generada por las entidades del Estado no podrá ser reservada o limitada, por el contrario es de carácter público, por tal motivo se proporciona y facilita el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios amparados por ley. Se deben complementar las tablas de retención documental y definir la información clasificada y/o reservada.	<b>33%</b>	Se recomienda a la entidad actualizar las tablas de retención documental.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016**

Entidad: Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA  
 Vigencia: 2016 - Primer seguimiento con corte al 30 de abril de 2016  
 Fecha de publicación: 12 de mayo de 2016  
 Componente: Todos



**Seguimiento 1 OCI**

Fecha seguimiento: 2016/04/30

Componente	Sub Componente	Actividades programadas				Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones - Control Interno
		N°	Actividad	Meta o producto	Fecha programada			
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realizar un diagnóstico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	Documento diagnóstico	29 Abril 2016	Acta de reunión informal del 29 de Abril.	<b>33%</b>	Asistencia de control interno en la reunión.
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Verificación de disponibilidad de la información	Informe de acceso a la información	Trimestral	Matriz de evaluación página Web, cumplimiento Gobierno en Línea Manual 3.1	<b>33%</b>	Ver medición y seguimiento matriz página web.
		5.2	Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes	Seguimiento a PQRS	Trimestral	Seguimiento a PQRS trimestral	<b>33%</b>	Verificación de informe seguimiento PQRS
<b>Componente 6: Iniciativa Adicionales</b>	<b>Subcomponente 1</b> Código de Ética	5.3	Actualizar código de ética en la entidad	Código de Ética Actualizado	Octubre / Noviembre de 2016	Actividad Programada para octubre/noviembre de 2016	<b>0%</b>	N/A

Elaboró: Medición de indicadores y reporte actividades cumplidas: Alexandra Marín Cifuentes - María Elena Correa - Sebastián Gallego A.

Revisó: Seguimiento control interno: Jackson Peláez Pérez - Director de Control Interno