# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

| | |
|---|---|
| Entidad: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 procesos EDUA seis (06), total procesos con riesgos de corrupción identificados cinco (05) | **83%** | El proceso evaluación y verficicación (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 guia 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: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 socializacipón | **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 | **100%** | Se recomienda incluir y programar para el PAAC 2017 , las acciones con cumplimiento inferior al 79% según seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2016. |
| | | 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 con corte al 30 de abril de 2016 |
| | | 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 | Se realizó medición con corte al 31 de agosto de 2016. | **100%** | Ver medición y seguimiento con corte al 31 de agosto de 2016 |
| | | 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 | Se realizó medición con corte al 31 de diciembre de 2016 fecha del informe 04 de enero de 2017 | **100%** | 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 | No se evidencian ajustes al mapa anticorrupción y de atención al ciudadano | **100%** | Se recomienda a la gerencia revisar y evaluar los riesgos existentes, controles e indicadores con el fin de general mejoramiento continuo en el Plan anticorrupción para la vigencia 2017 |

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

| | |
|---|---|
| Entidad: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 - publiación se realizara dentro de los diez (10) primeros días habiles 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 | **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 |
| | | 5.3. | 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 los diez (10) primeros dias hábiles del mes de enero de 2017 | **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 los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero de 2017 a solicitud de la dirección de control interno. |
| 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 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 fortalemiento del componente de atencion al cliente | De marzo a diciembre de 2016 | 1) 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. - 2) La Dirección administrativa y financiera de la EDUA informa la vinculación de un profesional mediate el contrato de consultoria N° 001 de 2016, cuyo objeto es el analisis, diagnostico, apliación e implementación del nuevo marco normativo financiero NIIF, para entidades de gobierno según lo establecido por la Resolución 533 octubre 08 de 2015 en la Empresa de Desarrollo Urbano ltda EDUA, contrato que incluye en sus obligaciones ajustes, actualización y apoyo en procedimiento de área financiera y administrativa según el sistema de gestión , Se evidencia CD con información de actualización de procedimientos el cual a la fecha del seguimiento esta pendiente de revisión e implementación en la entidad. | **100%** | 1) Se evidenció Contrato de prestacion de servicios 050 de 2016, Fecha de terminación del contrato 30/06/2016 mediante el cual se avanzó en la estructuración del proceso de apoyo jurídico. 2) Se evidenció contrato de consultoria 001 de 2016 actualización procedimientos contables e implementación NIIF, el cual ademas permitirá la actualización de sistema de gestión de los procesos gestión financiera y gestión administrativa de la EDUA. |
| 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 | **100%** | Realizar monitoreos aleatoriamente, por parte de la contratista de recepción |
| | | 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 la recepción (Maria Teresa Reyes)- SGI encontrando cabal cumplimiento al horario establecido, | **100%** | Realizar monitoreos aleatoriamente, el servicio genera reporte automatico de las actividades realizas via email (sistemas@edua.gov.co) |
| | | 2.3 | "Seguimiento a la implementacion del protocolo de atencion al cliente de la entidad" | Cumplimiento al protocolo de atencion 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. | **100%** | 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: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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. Actividad no cumplida, se realizó capacitación de líderes en equipo "las seis caracteristicas" en el mes de diciembre como complemento a lo planificado | 50% | Actividad programada no cumplida, Se evidenció capacitación de líderes en equipo "las seis caracteristicas" dictada por el coah jorge sierra / la entidad lo califica con avance del 50% debido a que con la capacitación realizada se fortalece el componente talento humano. |
| | | 3.2 | "Socializacion plan nacional de servicio al cliente" | Capacitacion personal que atiende directamente publico | Junio de 2016 | Se realizó capacitación en el mes de junio por parte de la dirección administrativa y finanicera | 100% | Evidencia listado de asistencia y copia diapositivas |
| 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 | 1) Informe seguimiento PQRS con corte a enero a junio de 2016 . 2) Informe seguimiento PQRS con corte a julio a diciembre de 2016 | 100% | Se evidencia 1) Informe seguimiento PQRS con corte a enero a junio de 2016 . 2) Informe seguimiento PQRS con corte a julio a diciembre de 2016 |
| | | 4.2 | "Implementacion sistema de seguimiento PQR" | Programa de gestion documental "alfresco" | Agosto de 2016 | Se incio implementación a modo de prueba, capacitación y creación de usuarios en el programa de gestión documental ALFRESCO en agosto de 2016, el cual no tuvo éxito en su operación | 66% | Se evidencia listado de asistencia a capacitación , creación de usuarios y manual de usuario del sistema, pendiente ajustes y generación de informes. A la fecha de este seguimiento se crearon usuarios e inicio la implementación, pero el programa no cumplido en su operatividad, se recomienda analizar otras opciones y e incluirlas en el PAAC 2017. |
| 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 de 2016. | 50% | No se evidencia gerneración de resultados de la encuenta al momento del seguimiento. |
| | | 5.2 | "Revision de pertinencia de los canales de atencion dispuestos por la EDUA" | Informe anual de pertienencia de los canales de atencion de la entidad | Septiembre de 2016 | No se realizó la actividad programada. | 0% | Control interno no evidencia la realización de la actividad programada, por lo cual no se cumple con la meta establecida, se recomienda incluir y cumplir con la actividad en el PAAC 2017 |

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

| | |
|---|---|
| Entidad: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 | **100%** | Ver medición y seguimiento matriz página web. (información financiera, información de gestión, información control interno) |
| | | **1.2** | Realizar autodiágnostico de implementación de la Ley 1712 de 2014 | Matriz de autodiágnostico | 29 de Abril de 2016 | Evaluación de matriz de autodiagnostico Ley 1712 (abril y agosto de 2016) | **100%** | Ver medición y seguimiento matriz e autodiagnóstico Ley 1712 de 2.014 corte a diciembre de 2016 |
| 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 informaión de la página esta actualizada y se puede descargar sin ningún costo. | **100%** | El proceso evaluación y verficicación (control interno) constato el correcto funcionamiento de los link en la página web, de igual manera como a manera de correción, se ajustaron algunos enlaces en la página según informe de auditoria regular 2015 de la contraloria |
| **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 2.016 | **100%** | El proceso evaluación y verficicación (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 | **98%** | El proceso evaluación y verficicación (control interno) constato el correcto funcionamiento de los link en la página web. Ver seguimiento matriz de autodiagnostico con porcentaje de cumplimiento del abril de 2016 un 96,30% y agosto un porcentaje de 98,15% y diciembre de 2016 un 98,15% |
| | | **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. | **66%** | Se recomienda a la entidad actualizar las tablas de retención docmental de acuerdo al nuevo mapa de proceso, incluyendo información clasificada y reservada. A la fecha no se han actualizado las tablas de retención documental, la entidad suscribió plan de mejoramiento con la contraloria municipal según informe de auditoria regular 2015 proyectado hasta agosto de 2017 para actualizar las TRD. |

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016

| | |
|---|---|
| Entidad: | Empresa de Desarrollo Urbano de Armenia LTDA - EDUA |
| Vigencia: | 2016 - Tercer seguimiento con corte del 01 de septiembre al 31 diciembre de 2016 |
| Fecha de publicación | Enero de 2017 |
| Componente: | Todos los componentes |

**Seguimiento 3 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 4** 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. | **100%** | Asistencia de control interno en la reunión. |
| **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información** | **Subcomponente 5** 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 Linea Manual 3.1 (evaluación corte a diciembre de 2016) | **73%** | Ver medición y seguimiento matriz página web. (diciembre de 2016). |
| | | **5.2** | Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes | Seguimiento a PQRS | Trimestral | Segumiento a PQRS trimestral (septiembre, octubre y noviembre) | **100%** | Verificación de informe sequimiento PQRS (septiembre, octubre y noviembre) |
| **Componente 6: Inciativa Adicionales** | **Subcomponente 1** Código de Etica | **5.3** | Actualizar código de ética en la entidad | Código de Etica Actualizado | Octubre / Noviembre de 2016 | Actividad Programada para octubre/noviembre de 2016- No se evidención cumplimiento de la actividad programada | **0%** | Control interno no evidencia la realización de la actividad programada, por lo cual no se cumple con la meta establecida, se recomienda incluir y cumplir con la actividad en el PAAC 2017 |
| | | | | | | **% TOTAL DE AVANCE** | **89%** | |

| | |
|---|---|
| Conclusión general Dirección de Control Interno | Con corte a diciembre 31 de 2016, se evidencia un cumplimiento del 89% general del PAAC , por lo anterior se recomienda a la gerencia y los responsables incluir en el PAAC 2017 la actividades específicas de acuerdo a los componentes con cumplimiento inferior al 79%, como acción de mejoramiento. en le seguimiento anterior en cada item o actividad programada se realia la observación según el caso. |
| Nota: | Corte a diciembre 31 de 2016 - consolidación información y observaciones de contro interno 04 de enero de 2017 |
| Elaboró: | Medición de indicadores y reporte actividades cumplidas: Alexandra Marin Cifuentes - Maria Elena Correa - Original firmado |
| Revisó: | Seguimiento control interno: Jackson Peláez Pérez - Director de Control Interno - Original firmado |