

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

(PERÍODO SEPTIEMBRE A DICIEMBRE DE 2020)

Enero 2021

## TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

El objetivo del presente informe es dar a conocer a los órganos de control, ciudadanía y demás partes interesadas de la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, el seguimiento y resultados del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, elaborado bajo la autonomía administrativa e independiente, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, en concordancia con lo establecido en la Constitución de 1991 la cual fijó un marco legal para regular las relaciones entre las personas y las autoridades. Por lo anterior, se busca a través de esta herramienta proteger los derechos fundamentales que resulten afectados por la actuación de las autoridades.

### ANTECEDENTES.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, en cumplimiento al Decreto 124 de enero 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en concordancia con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en Circular Externa No. 100-02-2016 de enero 27 del mismo año; "Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia"; Resolución 0714 de marzo de 2008 del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo "por la cual se adopta la política, la Guía de Administración y el Mapa de Riesgos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo"; Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Por lo anterior, la Oficina de Control Interno presenta el tercer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC con corte a diciembre 31 de 2020 de la EDUS, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la verificación realizada por esta Oficina, al monitoreo reportado por los responsables de coordinar la ejecución de cada actividad contenida en el Plan en mención.

Los principales aspectos de la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, vigencia 2020 de la entidad que fueron constatados, se muestran a continuación:

## 1. METODOLOGÍA.

- Análisis del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, vigencia 2020 publicado en la cartelera de la entidad.
- Evaluación de la información reportada en el monitoreo efectuado por los responsables de la Ejecución del PAAC.
- Entrevistas con los responsables de los procesos involucrados y verificación del seguimiento de las actividades y acciones incluidas en los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, vigencia 2020, conforme con la Metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 - 2015”, “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción - 2015” y “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5 - 2020”.

## 2. COMPONENTES.

La Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta EDUS, elaboró la versión 1.0 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, aprobado por la Alta Dirección, cumpliendo con las disposiciones de la Ley 1474 de 2011 y la Constitución de 1991 la cual fijó un marco legal para regular las relaciones entre las personas y las autoridades.

- **Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo:** Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- **Componente Antitrámites:** Congrega las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de estos.

- **Componente Rendición de Cuentas:** En este componente se define la rendición pública de cuentas, de modo que se oriente a articular un conjunto de actividades encaminadas a la fluida comunicación entre la administración distrital, la entidad y la ciudadanía, con una estructura física, financiera, y de capital humano, que permita democratizar la administración pública.
- **Atención al ciudadano:** Se trata de evaluar aspectos encaminados al grupo de valor más importante por lo cual se deben atender aspectos como: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico, Fortalecimiento de los canales de atención, Talento humano, Normativo y procedimental del área y Relacionamiento con el Ciudadano.
- **Mecanismos de comunicación, publicidad y visibilidad (Transparencia):** Mediante este componente se debe implementar la página web de la entidad, la cual se contrató a finales de la vigencia 2020, mediante el proceso de selección EDUS-MC-005-2020 publicado en la plataforma SECOP II, atendiendo los lineamientos de Ley y las recomendaciones internas realizadas, la cual contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de rendición de cuentas públicas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Ente Gestor. Lo anterior para dar cumplimiento a: Lineamientos de Transparencia Activa, Lineamientos de Transparencia Pasiva, Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo de Acceso a la Información Pública.

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

COMPONENTE	SUB COMPONENTE	LIDER SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Administración de Riesgos de Corrupción	Establecimiento de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Jefe de Planeación / Gerencia	Se encuentra descrita dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020. Además, se cuenta con la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP y la Política de Administración del Riesgo ya elaborada e implementada en la entidad.	100%	Se elaboró e inició implementación durante la vigencia 2020 de la Política de Administración del Riesgo de la entidad, atendiendo observaciones.
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Jefe de Planeación / Gerencia	Se realizó la construcción del mapa de riesgos que involucra los riesgos anticorrupción con la participación de líderes de procesos.  Actividad ejecutada en el primer cuatrimestre.	100%	Teniendo en cuenta los resultados de la auditoría interna al sistema de gestión de calidad se realizará una nueva revisión del mapa de riesgos de corrupción a fin de evaluar la necesidad de incluir nuevos riesgos o ajustarlos.
	Consulta y Divulgación	Jefe de Planeación / Gerencia	Mediante el proceso de selección EDUS-MC-005-2020, publicado en la plataforma Secop II, se contrató la elaboración de la página Web de la entidad por lo que actualmente se acaba de implementar, para su consulta durante la vigencia 2021.	50%	En virtud de la reciente implementación de la página Web de la entidad, la divulgación del mapa de riesgos de corrupción a la comunidad, ciudadanía y demás grupos de interés de la Entidad, estará disponible desde enero de 2021, por lo que se evidencia que se atendieron las observaciones realizadas en los seguimientos previos y desde su elaboración se publicó provisionalmente en la cartelera de la entidad.
	Monitoreo y Revisión	Jefe de Planeación / Gerencia	Realizar revisión periódica del mapa de riesgo de corrupción y realizar ajustes al mismo ante posibles cambios que se generen respecto a: la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno, riesgos emergentes. Esto incluye la revisión de las acciones de mejora implementadas.	70%	En atención a la implementación por primera vez en la entidad del Mapa de riesgos para la vigencia 2020, se hace necesario la realización de ajustes al mismo ante posibles cambios que se generen respecto a: la eficacia de los controles, cambios en el contexto externo e interno, riesgos emergentes. Esto incluye la revisión de las acciones de mejora implementadas y cotejar con los nuevos lineamientos de la Política de Administración del Riesgo de la entidad.
	Seguimiento	Jefe de Planeación / Gerencia	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y responsables de proceso que permitan la actualización sistemática a los mismos, de conformidad con la normatividad vigente "Estrategias para la	100%	La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando recomendaciones a los líderes y responsables de proceso.

			Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y, "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".		
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>84%</b>	
<b>Racionalización de Trámites (Antitrámites)</b>	Sistematización de Trámites de la Entidad	Dirección Administrativa / TIC'S	Se siguen los lineamientos y asesoría del DAFP para consolidar la estrategia Antitrámites al interior de la entidad. La entidad se ha fortalecido mediante la adopción y puesta en práctica de los diferentes elementos del MECI 2014 para las estrategias anti trámites.	90%	Si bien se encuentran consolidado el manejo de los trámites al interior de la entidad, se recomienda la puesta en marcha de algunos que aún hacen falta, especialmente en lo referente a los mecanismos virtuales que faciliten el acceso a la información.
	Identificación de Trámites y Servicios	Dirección Administrativa / Servicio al Ciudadano / TIC'S	Optimizar y disminuir el tiempo de atención para la diligencia de trámites ante la entidad y aumentar el nivel de seguridad de la información.	80%	Se recomienda la implementación de procedimientos misionales necesarios para la identificación de trámites y servicios y protección de la información, pues a la fecha ya se encuentran creados herramientas de control digital, para implementar en la vigencia 2021.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>85%</b>	
<b>Rendición de Cuentas</b>	Diagnóstico e identificación de necesidades	Jefe de Planeación / Gerencia	Se realizó la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Entidad de la vigencia anterior, con el fin de obtener un diagnóstico sobre el avance de la Estrategia en la Entidad.	100%	Se realizó el diagnóstico de la vigencia 2020 para la realización de la Rendición de Cuentas, mediante la modalidad virtual de participación ciudadana que permite involucrar a la ciudadanía en general y demás grupos de interés a través de una comunicación en doble vía de la gestión misional y administración de la entidad y de encuestas que garantizaran la participación ciudadana.
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Jefe de Planeación / Gerencia	Incorporación de actividades de divulgación del componente de rendición de cuentas en el Programa de Información y Comunicación 2020.  Publicación oportuna de contenidos temáticos en la Página Web <a href="http://www.edus.gov.co">www.edus.gov.co</a> de la Rendición de cuentas EDUS.	50%	Ya se encuentra iniciado el proceso referente a la divulgación del proceso de rendición. Inicialmente se emplearon las redes sociales de la entidad para el desarrollo de encuestas que garantizaran la socialización y participación ciudadana sobre sus temas de interés y en virtud de la implementación reciente de la página web de la entidad el resto del proceso contenido en el cronograma se realizará a través de la página Web de la entidad <a href="http://www.edus.gov.co">www.edus.gov.co</a> .  Lo anterior, dando cumplimiento a las observaciones realizadas en seguimiento anterior y especialmente a la Ley 1712 de 2014.  Se recomienda publicación oportuna y permanente de contenidos temáticos en la Página Web referente a la Rendición de

					<p>cuentas que permita socializar y de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes anuales y periódicos de gestión y resultados. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Boletín estadístico.</li> </ul> </li> <li>• Información de interés para los diversos actores que hacen parte de la Edus.</li> <li>• Publicaciones de interés general para la ciudadanía. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de Datos Abiertos.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Jefe de Planeación / Gerencia</p>	<p>Mantener un canal de comunicación con la ciudadanía por medio de socializaciones, sobre los proyectos y avances obtenidos, además de la interacción en las redes sociales.</p> <p>Realización de Audiencia Pública Anual con convocatoria masiva para rendición de cuentas.</p>	<p>70%</p>	<p>Se atendieron recomendaciones realizadas por lo cual a pesar de la emergencia sanitaria por causa del COVID-19 establecida mediante Resolución N° 385 de 2020 expedida por Ministerio de Salud y Protección Social y Decreto Distrital N° 090 de marzo 16 de 2020, se fortalecieron los espacios para dialogar con la comunidad, recibir sus aportes.</p> <p>A la fecha aún falta activar algunos mecanismos que involucren encuentros con la ciudadanía los cuales se espera poder realizar durante la vigencia 2021 de conformidad con la emergencia que se atraviesa por lo cual se emplearon los mecanismos viables como los virtuales.</p> <p>De la misma manera se activaron mecanismos de diálogo y de participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, para la mejora institucional, mediante la recepción, pronta atención y el seguimiento a las mismas.</p> <p>Se realizaron visitas a las localidades para la promoción de espacios para recibir aportes al diseño de los planes, programas y proyectos, logrando con esto la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>Queda a la espera la implementación de la página Web de la entidad como canal de comunicación, la cual ya se contrató durante la vigencia 2020 y se activará para la vigencia 2021 para mayor efectividad y transparencia.</p>

	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Jefe de Planeación / Gerencia	<p>Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.</p> <p>Incentivos para los servicios ofrecidos y para la participación ciudadana.</p> <p>Generar cultura del buen servicio y participación ciudadana.</p>	70%	<p>Se realizaron capacitaciones a funcionarios a funcionarios y colaboradores en temas como: participación ciudadana, rendición de cuentas y control social, para generar cultura de rendición de cuentas, socialización de logros, avances y resultados.</p> <p>Queda pendiente y se recomienda que para la vigencia 2021 se culminen capacitaciones en temas como gobernabilidad y transparencia, entre otros.</p> <p>En lo atinente a los espacios para la rendición de cuentas interna (rendición entre áreas), se inició durante el último cuatrimestre este proceso.</p> <p>Se realizó contacto con la ciudadanía de manera virtual para atender los temas de interés a tratar en la rendición de cuentas.</p> <p>Se recomienda realizar encuestas de satisfacción acerca de los servicios ofrecidos por la entidad a la comunidad, y diseñar una estrategia que promueva al interior de la Edus una cultura del buen servicio, agradecimiento e invitación permanente a la comunidad y demás grupos de interés, de participar en los espacios de diálogo, socializando los resultados, cambios o mejoras institucionales logradas con su aporte.</p>
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Jefe de Planeación / Gerencia	Análisis, valoración y monitoreo del desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas. Así como su seguimiento, evaluación y control.	70%	<p>Se inició la ejecución y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad.</p> <p>Se encuentra en curso la realización de la evaluación del ejercicio de rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad incluyendo los componentes de información, diálogo e incentivos.</p> <p>Se recomienda que una vez culminado el proceso de rendición de cuentas, se generen las acciones de mejora a partir de las lecciones aprendidas del proceso de evaluación de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad.</p>
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>72%</b>	
<b>Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b>	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Secretaría General / Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de normas y procedimientos internos que favorezcan el relacionamiento con el ciudadano.	100%	Los Riesgos se revisaron y se recomienda hacer los ajustes con cada uno de los líderes de procesos de la entidad para la vigencia 2021, revisión que se surte de recomendación que reitera la OCl.



					Se elaboró el Manual de Atención al Ciudadano, Procedimiento de Tramitación de PQRSD y Procedimiento de Atención a Solicitudes, los cuales se encuentran aprobados e implementados durante la vigencia 2020.
Fortalecimiento de los canales de Atención	Secretaría General / Atención al Ciudadano	<p>Puesta en marcha de la solución de automatización del servicio para el manejo de PQRDS.</p> <p>Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a PQRDS.</p> <p>Establecer una estrategia de reconocimiento al mejor desempeño en respuesta a PQRDS.</p>	100%	<p>Atendiendo observaciones, se implementó el Procedimiento para tramitación de PQRSD.</p> <p>Se realiza seguimiento semestral a la calidad y respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias (PQRDS) que llegaron a la entidad durante el primer semestre de 2020 a través de los canales que la entidad tiene actualmente establecidos para el uso por parte de los ciudadanos.</p> <p>Se ajustó la matriz de recepción de PQRSD a efectos de emplear mejores estrategias de control.</p> <p>Actualmente se está realizando el seguimiento del segundo semestre de la vigencia 2020, para su publicación en página Web.</p> <p>Referente al tema del buzón de sugerencias, se elaboró formato para atención de PQRSD, se recomienda evaluar su uso durante la vigencia 2021.</p>	
Talento Humano	Secretaría General / Atención al Ciudadano	Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Entidad y desarrollar un programa de capacitación y sensibilización para fortalecer las competencias y habilidades del talento humano de la EDUS para el servicio al ciudadano.	100%	<p>Se atendieron recomendaciones del informe de seguimiento anterior y se afianzó la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad, para fortalecer la cultura del buen servicio al ciudadano.</p> <p>Por otra parte, se emplearon las herramientas disponibles y se articuló para activar la programación de capacitaciones entre las cuales se realizaron:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Curso lengua de señas para atención a población discapacitada.</li> <li>* Capacitación en participación ciudadana.</li> <li>* Capacitación el lenguaje claro para servidores.</li> <li>* Capacitación sobre el código de integridad.</li> <li>* Capacitación sobre la implementación de política de Talento Humano y Sigep de la Función Pública.</li> <li>* Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción para servidores.</li> </ul>	

					Posterior a ellas, se realizó encuesta de satisfacción de las mismas para realizar el seguimiento y evaluación a la calidad de las capacitaciones efectuadas de acuerdo al programa.
	Normativo y Procedimental	Secretaría General / Atención al Ciudadano	<p>Implementar los protocolos de atención al ciudadano.</p> <p>Realizar mediciones sobre la satisfacción de los ciudadanos con relación a los trámites y servicios que ofrece la entidad.</p> <p>Publicar el análisis de resultados de la encuesta, generando recomendaciones a la Alta de Dirección.</p> <p>Realizar informes semestrales con relación a las PQRSD que llegan a la Entidad identificando las causas más frecuentes de su ocurrencia.</p> <p>Publicar el análisis de resultados con acciones de mejora para la Entidad.</p>	90%	<p>La OCI, realiza seguimiento al corte del tercer cuatrimestre y se realizan recomendaciones para mejores avances.</p> <p>Por otra parte se realizan encuestas de satisfacción para analizar al ciudadano interesado, empleados y colaboradores, estadísticamente de conformidad con las diferentes solicitudes atendidas a efectos de revisar la percepción de la ciudadanía sobre el servicio de la entidad.</p> <p>Se realizan requerimientos y reportes semestrales de las PQRDS.</p> <p>Se recomienda la pronta activación de las publicaciones a través de la página Web de la entidad en la vigencia 2021, atendiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.</p> <p>Se elaboró el Procedimiento para la Publicación, Modificación o eliminación de Información en la página Web.</p>
	Relacionamiento con el ciudadano	Secretaría General / Atención al Ciudadano	<p>Ampliar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés identificando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Necesidades de Información</li> <li>* Mecanismo de socialización y divulgación de la información de interés a los cuales pueden acceder con mayor facilidad</li> <li>* Temas de Interés</li> <li>* Necesidades de comprensión para la aplicación de la estrategia de lenguaje claro.</li> </ul>	100%	<p>Se elaboró el formato de encuesta de satisfacción para evaluar la satisfacción del ciudadano referente a sus temas de interés, necesidades, implementando la estrategia del lenguaje claro.</p> <p>Se identifica la necesidad de realizar la caracterización, realizando la inclusión de otras partes interesadas de la entidad, tales como los servidores públicos, contratistas por prestación de servicios de apoyo a la gestión, proveedores, etc. Así mismo, se realiza la revisión de todo el documento asegurando la Inclusión de otros requisitos que las partes interesadas requieren para la prestación de los servicios.</p>
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>98%</b>	
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	Jefe de Planeación / Gerencia / Secretaría General	Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, que incluya:	50%	Se observaron grandes avances de los enunciados en las recomendaciones establecidas en el informe anterior, por lo cual se dio paso al proceso de selección EDUS-MC-005-2020 por medio del cual se contrató la elaboración de la página Web de la entidad la cual se entregó al finalizar la vigencia 2020.

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura institucional.</li> <li>• Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</li> <li>• Publicación de información sobre contratación pública.</li> <li>• Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.</li> </ul> <p>Actualizar la información registrada en el sitio de "Transparencia y Acceso a la Información Pública".</p> <p>Asegurar la publicación del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación realizada por la Edus en SECOP.</p>		<p>La OCI previa evaluación y verificación, considera que a la fecha no se han realizado las publicaciones en la página Web pero la información correspondiente a los últimos cortes de la vigencia 2020 se publicarán en la vigencia 2021, por implementación de la misma.</p> <p>A partir de las primeras publicaciones se realizará seguimiento permanente referente al cargue oportuno y a la actualización de la información registrada.</p>
	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Secretaría General / Dirección Administrativa	<p>Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Evaluar la posibilidad de implementar respuesta a requerimiento preferiblemente en medio digital con el objetivo de aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información aportando al cumplimiento de la política de cero papel.</p>	80%	<p>Se atendieron las observaciones del informe de seguimiento al PAAC del cuatrimestre anterior, divulgando el contenido del Protocolo de Atención al Ciudadano para su implementación.</p> <p>Se realizan los seguimientos a los PQRSD de acuerdo a los tipos de solicitudes, canales por los que ingresa, tiempo de respuesta, etc. Además, se encuentran habilitadas las redes sociales Facebook, Instagram y Twitter.</p> <p>Sin embargo, se recomienda un adecuado empleo de las alertas de vencimiento, las cuales desde el equipo de atención al ciudadano se deben emitir recordatorios periódicos a los responsables de la respuesta a fin de asegurar la respuesta en los plazos establecidos.</p>
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Jefe de Planeación / Gerencia / Secretaría General	<p>Elaborar y mantener actualizados instrumentos que fomenten la gestión de la información en la entidad según la ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro o inventario de activos de Información</li> <li>- Esquema de Publicación de información</li> <li>-Índice de información clasificada y reservada.</li> </ul>	70%	<p>Como se enunció ya se encuentra contratada la página Web de la entidad, por lo que ya se encuentra habilitada en el link <a href="http://www.edus.gov.co">www.edus.gov.co</a> dando cumplimiento a lo establecido en la ley.</p> <p>Se habilito la sección en el sitio web oficial que permitan acceder a los instrumentos de gestión de información pública, según la ley 1712 de 2014 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los cuales se habilitaron con la entrega en la vigencia 2020 y estarán disponibles en la vigencia 2021.</p>

			Elaboración del programa de Gestión Documental y Gestión de Calidad.		Se contrató personal para la implementación de la Gestión Documental y de Calidad, la cual ya se encuentra adelantada y cuya culminación de implementación se hará en la vigencia 2021.  Se recomienda la construcción del registro o inventario de activos de Información por parte de la Oficina TIC'S y las diferentes áreas de la Entidad, así como el seguimiento y acompañamiento por parte de la Secretaría General para revisar y aprobar el Índice de información clasificada y reservada, así como la elaboración formal de los demás documentos para el desarrollo de este componente.
	Criterio diferencial de accesibilidad	Jefe de Planeación / Gerencia	Estructurar e implementar un nuevo portal institucional que facilite el acceso a personal en condición de discapacidad.  Verificar el cumplimiento de requisitos de accesibilidad a las instalaciones con base en los lineamientos de la política de servicio al ciudadano, proponiendo acciones de mejoramiento según en caso.	70%	Se incorporó en el nuevo Portal Institucional un icono para la presentación de la información y las condiciones de acceso y usabilidad a personas en condición de discapacidad.  Realizar acciones de verificación y validación con las áreas a fin de asegurar la disponibilidad de la información y su fácil acceso.  Frente a la accesibilidad a las instalaciones a la fecha no es viable por parte de la entidad realizar dichos ajuste.
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Jefe de Planeación / Gerencia	Realizar informe de PQRDS teniendo en cuenta la evaluación a: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.  Seguimiento de las observaciones incluidas en los informes de seguimiento al PAAC por la Oficina de Control Interno.	100%	A la fecha se está realizando segundo informe semestral de PQRSD, atendiendo a los lineamientos descritos, mostrando cumplimiento de la actividad programada inicialmente.  Se realizaron informes de seguimiento al PAAC por la Oficina de Control Interno, con observaciones, las cuales se atendieron considerablemente tomando las acciones correctivas a las mismas.
<b>PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>74%</b>	
<b>TOTAL PORCENTAJE CUMPLIMIENTO</b>				<b>82.6%</b>	

## Conclusión:

Puede observarse que de conformidad con el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2020, del cuatrimestre anterior se avanzó de un 35% del total de cumplimiento a un 82.6% de mejora en el último cuatrimestre de la vigencia.

## CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN.

Para la puesta en conocimiento a la comunidad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la EDUS vigencia 2020, se han realizados visitas puerta a puerta en distintos barrios de la ciudad, a efectos de informar sobre su contenido y los canales de comunicación existentes, para lo que se socializaron y distribuyeron flyers, de la siguiente manera:



**CAMPAÑA ANTICORRUPCIÓN EDUS**

La **EDUS** te informa que:

Las asesorías o consultas realizadas en la **EDUS** son **Totalmente gratuitas.**

Todos los **trámites** se realizan directamente en la Oficina de la **EDUS**. **NO haga uso de tramitadores.**

Los funcionarios de la **EDUS** **NO** reciben dinero por los trámites, toda información y asesorías se atenderá con:

**Prontitud, transparencia, respeto, eficiencia y eficacia.**

Si un funcionario le cobra dinero por acceder a su derecho, puede denunciar cualquier tipo de fraude en:

**Calle 15 # 3-67**  
Oficina 203, Casa Gauthier

**(301) 575 18-22**

**infoedus@santamarta.gov.co**

**EDUS** Empresa de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible

**SANTA MARTA** El cambio es imparable

**CAMBIO 500** PLAN ESTRATÉGICO SANTA MARTA 2016 - 2022

**¡Usted tiene derechos y no debe pagar por ellos!**

Socialización en Barrios:

Barrio 12 de octubre, Gaira (11 de septiembre de 2020)



Barrio Gaira (12 de octubre de 2020)



Barrio el Pando (15 de octubre de 2020)



Barrio El Rosario, Gaira (13 de noviembre de 2020)



Barrio El Rosario, Gaira (18 de noviembre de 2020)



Barrio 8 de Febrero (25 de noviembre de 2020)



## RECOMENDACIONES AL SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

La oficina de Control Interno de la Empresa Distrital de Desarrollo y Renovación Urbano Sostenible de Santa Marta - EDUS, rinde el presente informe con corte a 31 de diciembre de 2020, con el fin de dar cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, con los resultados del seguimiento, la verificación y control de las acciones establecidas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por componentes, realizando algunas recomendaciones con el fin que se continúe en el desarrollo de las actividades mediante trabajo de equipos, reuniones, talleres, foros etc.

A continuación, se relacionan de manera detallada las recomendaciones producto del tercer seguimiento al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la EDUS:

- Mantener soportes del seguimiento de la Matriz de Riesgos de Corrupción a través de auditorías internas y realizar los ajustes que correspondan.
- Realizar capacitaciones y/o socializaciones a los funcionarios y contratistas de la entidad en cuanto a los temas que quedaron pendientes.
- Realizar seguimiento a las respuestas de los requerimientos realizados por los ciudadanos, en virtud de que se ha continuado respondiendo requerimientos fuera de tiempo. Lo anterior para eficiencia del proceso y evitar consecuencias procesales futuras.

- Nuevamente se recomienda la creación e implementación de procedimientos misionales necesarios para la identificación de trámites y servicios y protección de la información.
- Se recomienda implementar una estrategia para realizar medición de los resultados del uso del Buzón de sugerencias.
- Se hace un llamado a atender las anteriores recomendaciones y las observaciones resultantes del presente seguimiento.
- Finalmente, se sugiere que se ajuste el PAAC para la nueva vigencia y además se adecue la responsabilidad del mismo en el sentido de ser la Dirección de Planeación la que coordine la elaboración del PAAC vigencia 2021 y sea responsable de la ejecución de las actividades. Lo anterior, atendiendo lo establecido en el artículo 2.1.4.5. del Decreto 1081 de 2015 "Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República" establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

*Original Firmado*

**ALEJANDRA GÓMEZ BLOISE**

Jefe de Control Interno