



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE
INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA
-EDUBA-
Nit. 890.270.833-5
GERENCIA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2024



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL.....	5
2. OBJETIVOS	8
2.1. Objetivos específicos:.....	8
3. ALCANCE	9
4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	9
5. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	10
5.1. Misión	10
5.2. Visión.....	10
5.3. Política de calidad	10
5.4. Objetivos de calidad	11
5.5. Valores Corporativos.....	11
6. DESARROLLO.....	13
6.1. Política de tratamiento de datos personales	13
6.2. Política Institucional de administración del riesgo.....	13
6.3. Racionalización de Trámites.....	14
6.4. Rendición de cuentas	17
6.5. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.	20
6.6. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	23
6.7. Consolidación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 24	
7. Indicadores	24

INTRODUCCIÓN

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, y en su compromiso con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, ha formulado para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 considerando que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”

Este plan anticorrupción implementa una serie de estrategias que posibilitan la mejora de los procesos y de la información que se entrega a los actores que intervienen en el cumplimiento de nuestra misión institucional, en este sentido y comprometidos con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se han articulado una serie de actividades en cada uno de sus cinco (5) componentes independientes que cuentan con parámetros y soportes normativos propios, establecidos en el Decreto 1499 de 2017, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

Es por ello la importancia de que todos los colaboradores conozcan el PAAC y desde su quehacer contribuyan a su implementación, de tal manera que se generen mecanismos que cada vez posibiliten mejores prácticas y la lucha contra la corrupción.

Por lo anterior, se propenderá por desarrollar una confianza constante de los ciudadanos frente a la empresa, y frente a los particulares que participen en la prestación de los servicios públicos relativos a nuestro objeto misional, asegurando el control social y la garantía de los derechos mediante la puesta en marcha de procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las inequidades. Con este fin, se desarrollarán acciones fundadas en decisiones transparentes, sobre un escenario en el que los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma irrestricta, oportuna y eficaz.

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, incluye dentro de su planificación la implementación de cinco (5) componentes así:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el

documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

2. Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

3. Estrategia de Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación entre todas las partes interesadas (Gobierno-Institución-Ciudadano-Entidades de vigilancia y control), mediante la presentación de resultados de la gestión del periodo en vigencia.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Empresa.

5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: este componente reúne los mecanismos de transparencia activa y transparencia pasiva, permitiendo materializar el derecho fundamental de accesibilidad a la ciudadanía, a los servicios que presta la Entidad.

 <p>EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA</p>	<p>EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA -EDUBA- Nit. 890.270.833-5</p>
	<p>GERENCIA</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>

1. MARCO LEGAL

La Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:

- ✓ Ley 2052 del 25 de agosto del 2020 por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”.
- ✓ Decreto 612 del 2018 “Por medio del cual se fijan las directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.
- ✓ Decreto 1499 del 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto número 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.
- ✓ CONPES 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- ✓ Decreto 124 del 26 enero de 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”.
- ✓ Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.



- ✓ Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- ✓ 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 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ✓ Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- ✓ Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- ✓ 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.
- ✓ CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ✓ CONPES 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- ✓ CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- ✓ Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.

- ✓ Ley 962 de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ✓ CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- ✓ Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- ✓ Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- ✓ Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- ✓ Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- ✓ Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- ✓ Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- ✓ Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ✓ Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.



- ✓ Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- ✓ Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- ✓ Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- ✓ Constitución Política de 1991.

2. OBJETIVOS

Brindar un servicio eficiente y de calidad, Implementando acciones y estrategias que contribuya en la lucha contra la corrupción de manera efectiva, que permitan garantizar la transparencia, el buen gobierno y la eficiencia administrativa, en el marco de la normatividad aplicable vigente.

2.1. Objetivos específicos:

- Hacer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA y sus respectivas medidas de prevención.
- Brindar un servicio que agregue valor público al ciudadano, haciendo visible la gestión de la Entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas para la entidad.
- Fortalecer el desarrollo del Talento Humano mediante la gestión del conocimiento y el bienestar.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios de Eduba.
- Implementar los lineamientos establecidos en materia de la seguridad y privacidad de la Información
- Promover la transparencia y la legalidad en la actuación de la gestión pública.

3. ALCANCE

El presente “Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” aplica para todos los servidores y contratistas de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable, a partir de su publicación.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Corrupción:** Corrupción administrativa, es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo.
- **Ética:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana
- **Gobierno en línea:** Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.
- **Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del

Estado, para la obtención de un beneficio particular. (*Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012*).

- **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.
- **Rendición de cuentas:** De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por el cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.
- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

5. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

5.1. Misión

Construir ciudad atendiendo directrices de política nacional en la solución de las necesidades de vivienda, seguridad jurídica de la tenencia, servicios públicos, equipamientos y espacio público, orientadas a la elevación del nivel de vida de la comunidad.

5.2. Visión

Ser una entidad reconocida en el ámbito municipal, regional y nacional por el liderazgo en el desarrollo de proyectos urbanos y rurales encaminados a la construcción de una nueva ciudad, destacándose ante la comunidad por la credibilidad de sus acciones, la armonía y calidad laboral en el desarrollo de sus funciones y la mejora continua, fortaleciendo en general los conceptos de hábitat en la ciudad.

5.3. Política de calidad

Mantener un excelente nivel de calidad en la prestación de los servicios ofrecidos a la comunidad actual o potencial, en concordancia con los lineamientos de las políticas

gubernamentales en la solución de las necesidades de vivienda social, con un recurso humano altamente calificado, competente y comprometido en el proceso de mejora continua.

5.4. Objetivos de calidad

- Desarrollar una administración transparente, promoviendo el uso de las buenas prácticas en el gobierno, en el manejo de los dineros públicos, de la contratación estatal, de la rendición de cuentas a la comunidad.
- Atender de manera oportuna las solicitudes de la comunidad, asegurando al máximo la satisfacción en la prestación del servicio.
- Establecer una relación mutuamente beneficiosa con los proveedores, basada en la confianza y el trabajo en equipo, cumpliendo con los requisitos contractuales.
- Garantizar el cumplimiento de las especificaciones técnicas, requisitos y normas aplicables en cada proyecto de inversión social.
- Alcanzar el desarrollo profesional de todos sus empleados, orientado al fortalecimiento del clima organizacional de la empresa.
- Asegurar que los servidores públicos y/o contratistas que prestan servicios a la empresa, mejoran continuamente su competencia para el mantenimiento en la calidad del servicio.

5.5. Valores Corporativos

Honestidad: Todo funcionario público de EDUBA, deberá actuar con honestidad, comportándose de manera transparente con la comunidad, con la función pública y con los otros servidores públicos, es decir, no debe ocultar nada que le sea intrínseco a su servicio. Esta conducta permitirá la realización de proyectos humanos basados en la confianza colectiva pues, se dirá siempre la verdad y se obrará en forma recta y clara.

Solidaridad: Los funcionarios públicos de EDUBA, deberán ser solidarios, para colaborarse mutuamente y conseguir un fin común. Este valor es típico del género humano, pues con él se alcanzan niveles de civilización, desarrollo tecnológico, sobrevivencia y se logran proyectos comunes.

Compromiso: El ingreso a ejercer la función pública en la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja –EDUBA, implica conocer el presente Código y asumir su debido cumplimiento. En aquellos casos en los cuales, objetivamente y con razones se generen controversias con relación a su naturaleza ética, el funcionario público debe consultar al Comité de Ética de la empresa.

Respeto: Es la base fundamental para una convivencia sana y pacífica entre los miembros de una sociedad, por ende, de una empresa. Para practicarlo es preciso tener una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona, y entender que hacemos parte de un grupo donde hay diferencias de criterios y pensamientos que, aunque no se compartan deberán ser respetados por todos los funcionarios de la empresa.

Transparencia: El funcionario público de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social – EDUBA, debe ajustar su conducta al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración, por lo que deberá actuar con transparencia en el ejercicio de su función.

Responsabilidad: Todo funcionario Público tiene funciones públicas específicas del cargo, por las cuales deberá responder en ejercicio u omisión en la realización de estas. Así mismo tendrá la responsabilidad de actuar conforme a la constitución, la ley y los reglamentos. El funcionario público de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social – EDUBA, deberá cumplir con sus deberes de los cuales responderá. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un funcionario público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

Justicia: Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6. DESARROLLO

6.1. Política de tratamiento de datos personales

Formato **GD-PR-005 Política de tratamiento de datos personales, v1 del 30 de junio de 2021**, se establece como objetivo de la política: Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, actualización y procesamiento de los datos personales tratados por la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja, en adelante EDUBA.

6.2. Política Institucional de administración del riesgo.

Mediante la Resolución N° 0108 del 25 de mayo de de 2022, por el cual se adopta el nuevo mapa de riesgos y Política de riesgos de los procesos de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja.

En este componente se realiza seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de la Entidad, teniendo como base el mapa de riesgos por procesos actualizado en la vigencia 2022.

A continuación, se describen las actividades a desarrollar durante la vigencia 2024 en el marco de este componente:

- **Componente 1. Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos**

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Construcción, validación y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al mapa de riesgo	Mapa de riesgos actualizado	Comité MIPG	Primer semestre del 2024
Divulgación y sensibilización	Publicar en la página Institucional el mapa de riesgos	Mapa de riesgos publicada	Ingeniero de Sistemas y Comité MIPG	Primer trimestre del 2024
	Socialización a los colaboradores tanto de la política como del mapa de riesgos	Pieza comunicacional	Comité MIPG	Primer semestre del 2024

Monitoreo y revisión	Realizar monitoreo constante	Matrices de riesgos con seguimiento correspondiente por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo.	Líder y su equipo de trabajo.	Junio y diciembre del 2024
Seguimiento	Realizar seguimiento por parte de la oficina de control interno frente a la materialización del riesgo por procesos	Informe emitido por la oficina de control interno	Equipo de control interno	Cada que aplique

6.3. Racionalización de Trámites

En el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2023, y en cumplimiento de la Ley 1474 del 2011, relacionadas con la Política Anti trámites, se plantea la estrategia de Racionalización de trámites, la cual busca el desarrollo de actividades tendientes a mejorar los procesos administrativos internos, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por la Empresa EDUBA, y orientados a su simplificación, estandarización, optimización, automatización y eliminación de aquellos que sean innecesarios, logrando más eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios.

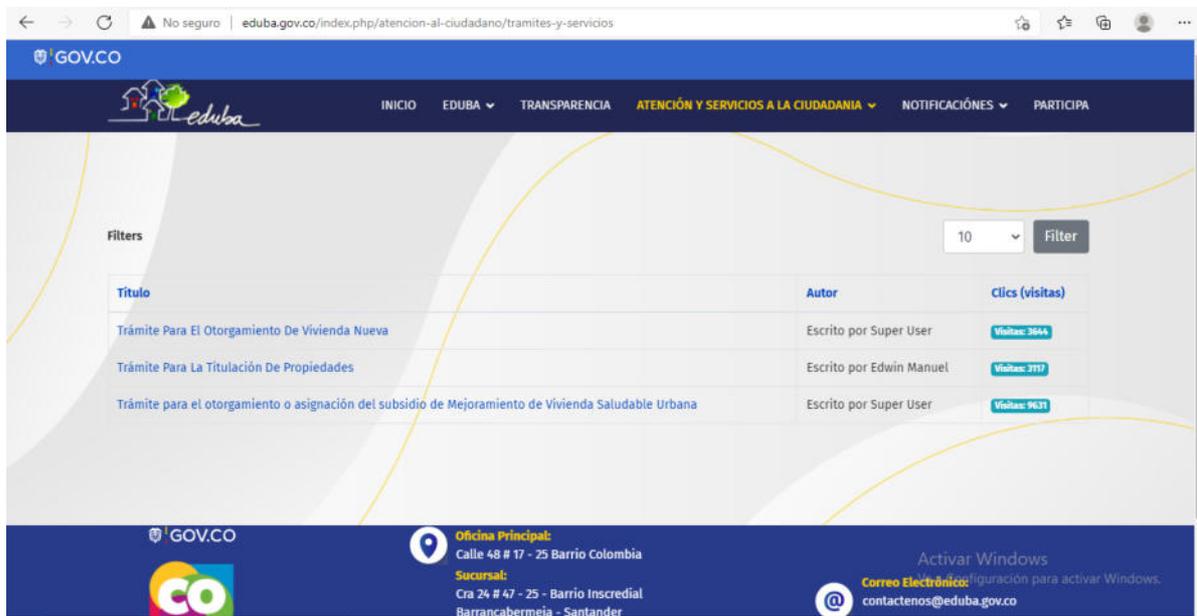
Actualmente la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja –EDUBA, cuenta con tres (3) trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT:

1. Trámite para el otorgamiento de vivienda nueva
2. Trámite para la Titulación de propiedades
3. Trámite para el Otorgamiento o Asignación del Subsidio de Mejoramiento de vivienda saludable urbana.

Adicionalmente y como cumplimiento a la ley de transparencia, dichos trámites se encuentran disponibles en la página Institucional www.eduba.gov.co



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA
-EDUBA-
Nit. 890.270.833-5
GERENCIA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Fuente: Imagen extraída donde se evidencia el enlace del trámite disponible en la página web de Eduba

- Componente 2. Racionalización de Trámites

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Racionalización de trámites	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar nuevos trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad. 2. De acuerdo con los trámites ya identificados y priorizados, proceder a actualizarlos en el Sistema Único de información y Trámites (SUIT) acorde al protocolo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 3. Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño donde se informe los avances al respecto. 	<p>Trámites identificados, priorizados, actualizados y racionalizados en el SUIT.</p> <p>Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado</p>	Unidad de Sistemas, Ingeniero de Sistemas y Comité MIPG	Segundo trimestre del 2024
Interoperabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer los trámites racionalizados que requieren aplicación de interoperabilidad. 2. Realizar las gestiones correspondientes con las entidades externas aplicables y materializar el requisito. 	<p>Tramites gestionados con Interoperabilidad en página web.</p> <p>Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado</p>	Unidad de Sistemas, Ingeniero de Sistemas	Diciembre del 2024

	<p>3. Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño donde e informe los avances al respecto.</p>			
--	---	--	--	--

6.4. Rendición de cuentas

La Rendición de Cuenta es una estrategia que se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social, para ello se han implementado desde la Alcaldía la realización de audiencias públicas y Consejos de Gobierno, así como las respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad exponiendo la información de manera estructurada, clara, confiable, oportuna, y suficiente. En todos estos espacios la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja - EDUBA, participa activamente.

La rendición de cuentas de Eduba se estructura bajo cuatro componentes:

- 1. Compilación de la información:** La información se compila de manera periódica en los planes de acción, de tal manera que se pueda establecer un trazado del logro de metas a modo parcial y definitivo. Dicha información se compila concerniente al logro de metas que apuntan de manera directa al Plan de Desarrollo Municipal. además, consolida indicadores que dan cumplimiento al objeto misional de la Empresa encaminado al acompañamiento social a la comunidad.
- 2. Validación de la información:** La información compilada se transmite a la Gerencia, quien se encarga de dar directrices para su estructuración y validar su contenido, para luego realizar la presentación por parte del Gerente a las todas las partes interesadas.
- 3. Ponencia a partes interesadas:** Mediante convocatoria pública por canales institucionales, Eduba realiza presencialmente una ponencia donde se convoca a todas las partes interesadas. En este escenario se reúne público como: colaboradores internos, usuarios, entidades de vigilancia y control entre otros.

El Gerente expone los logros obtenidos en el periodo, tanto a nivel de gestión como en el uso eficiente de los recursos asignados.

- 4. Realimentación de resultados:** Posterior a la rendición de cuentas, mediante redes sociales, las partes interesadas podrán manifestar todas las inquietudes que surjan a partir de los resultados entregados por la Empresa.

El equipo que lidera la rendición de cuentas en la empresa está conformado por la Gerencia, la Subgerencia, el Asesor de Control Interno y los funcionarios encargados de las actividades de Planeación y Comunicaciones. Las demás Unidades, participan suministrando los recursos (humanos, técnicos y logísticos) y la información que se requiera dependiendo los diferentes temas a tratar en las actividades de la rendición de cuentas.

Los resultados que arroja la rendición de cuentas son publicados a través de diferentes medios de comunicación, tales como:

- ✓ **Página web de Eduba:** www.eduba.gov.co
- ✓ **Facebook:** Transmisión en vivo a través de la Fanpage
- ✓ Informe rendición de cuentas 2023 publicado en el siguiente link. <https://eduba.gov.co/index.php/eduba/rendicion-de-cuentas/cuentas-publicas>.

- **Componente 3. Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Informar a los líderes de procesos los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas en referencia a la estrategia de la información de gestión.	Correo electrónico, registro de asistencia a reunión.	Gerencia	Noviembre y diciembre del 2024



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA

**EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE
INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA**

-EDUBA-
Nit. 890.270.833-5
GERENCIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir estructura del informe conservando los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).	Correo electrónico	Gerencia	Noviembre y diciembre del 2024
	Definir diseño y contenido	Presentación	Gerencia - Área de prensa y comunicaciones	Noviembre y diciembre del 2024
	Definir medios y canales de divulgación.	Plataforma de medios institucionales (página web, redes sociales), evento presencial	Gerencia - Área de prensa y comunicaciones	Noviembre y diciembre del 2024
	Publicación en la página web de los informes de gestión, estados financieros, informes de ley presentados a los entes de control.	Informes publicados	Unidad de Sistemas, Ingeniero de Sistemas	Cada vez que se requiera
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y grupos de valor	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación y retroalimentación.	Invitación virtual o física a los grupos de valor. Página web	Gerencia - Área de prensa y comunicaciones	Diciembre del 2024
	Socialización y visibilización de la información	Publicaciones realizadas en la plataforma de medios institucionales.	Área de prensa y comunicaciones	Diciembre del 2024
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Responder a los grupos de valor sobre inquietudes derivadas de la rendición aun habiendo terminado la actividad de rendición de cuentas institucional.	Respuestas a PQRSD con relación al tema.	Funcionario implicado en el caso respectivo.	Cada vez que se requiera

6.5. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano.

Entre la gestión que Eduba ha venido trabajando para mejorar este componente se resalta:

- **Estructura Administrativa:** Mediante Resolución No. 430 de 2014 se creó en la Empresa la ventanilla única de atención al ciudadano, que cuenta con personal idóneo para la atención por todos los canales, brindando calidez en el servicio, cumpliendo siempre con los atributos necesarios para ello, como son: confiabilidad, amabilidad, trato digno, efectivo y oportuno.

Se disponen de dos puntos de atención, uno de ellos ubicado en la Calle 48 No. 17 – 25 Barrio Colombia, y otro en la Carrera 24 Nro. 47-15 Barrio Inscredial; con horario de atención lunes a jueves de 7:00 a.m. 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 pm Así mismo en el marco de la Ley de Transparencia (ley 1712 de 2014), subcomponente de participación se realiza seguimiento y evaluación del proceso y se remiten a los entes de control los informes exigidos (mensuales y trimestrales).

- **Sistema de PQRS:** La Empresa implementó un módulo Web para que la ciudadanía radicara sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias. Este módulo web se encuentra integrado con el sistema de información interno de la entidad. Cuando la PQRS requiera una respuesta detallada o de estudio, el profesional encargado la radica en el sistema de correspondencia para que el funcionario indicado la responda, en caso contrario la PQRS es respondida en el acto si requiere respuesta. El enlace en el portal web se encuentra en Atención al ciudadano - Nueva PQRS. <http://eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/nueva-pqrs>.

El módulo permite además que el ciudadano consulte el estado de su PQRS mediante el número radicado y el correo electrónico registrado. El enlace en el portal web se encuentra en Atención al ciudadano – Consulte su PQRS. <http://eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/consulte-su-pqrs>.

Por otro lado, y con el propósito de mantener una comunicación efectiva con la Alta Dirección, la Oficina de Atención al Ciudadano, remite trimestralmente un informe ejecutivo al Asesor de Control Interno, quien consolida el Informe de PQRs para presentarlos a la Gerencia.

La Unidad de promoción y desarrollo social, donde se asegura la comunicación personal, busca a través de la atención que brinda generar soluciones y respuestas ágiles y efectivas, por medio de un seguimiento específico. De igual manera, la Unidad facilita la interacción y deja en evidencia el cumplimiento en cuanto a los derechos, la responsabilidad social y empresarial, los valores y transparencia a la hora de atender al beneficiario.

Contamos con canales de atención tales como:

- **Atención telefónica:** Es el medio por el cual la ciudadanía puede obtener información sobre los procesos y servicios que se prestan en Eduba sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones. Se cuenta con la línea de celular 320 809 4700 la cual es atendida por personal capacitado, que recibe y direcciona si es el caso los requerimientos de los ciudadanos.
- **Página web www.eduba.gov.co:** Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestros procesos, facilitando a Eduba el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos. De igual manera permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.
- **Redes sociales:** Permiten también una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con la Empresa. A través de las redes sociales se envía información permanente en: Facebook, Instagram y Twitter.

Con el fin de seguir mejorando en este componente, se han definido una serie de actividades las cuales se describen a continuación.

- **Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
Planeación estratégica del Servicio al Ciudadano	Realizar autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano	Autodiagnóstico diligenciado Plan FURAG	Unidad Social –Líder Talento Humano	Primer semestre 2024



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA

**EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE
INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA**

-EDUBA-
Nit. 890.270.833-5
GERENCIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	<ol style="list-style-type: none"> Mejoramiento de la oficina de atención al ciudadano (espacio físico y virtual) Solicitar capacitaciones para el personal de atención al ciudadano con el fin de prestar un excelente servicio, por ejemplo: Atención de manejo de situaciones difíciles, Atención al ciudadano (personas en situación de discapacidad) Ejecución de capacitaciones Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el Curso virtual de integridad y lenguaje claro Iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano (Participación de ferias de vivienda, acompañamiento a corregimientos actividades interinstitucionales, etc.) 	<ol style="list-style-type: none"> Mejorar la oficina de atención al ciudadano, acatando lineamientos establecidos en el MIPG, Plan de capacitaciones Listado de asistencias y certificados Certificado de los cursos Evidencias Fotográficas 	Ing. Sistemas Unidad Social, Líder Talento Humano, Prensa	Primer y segundo semestre del 2024
Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar y divulgar protocolo de atención al ciudadano	Protocolo	Unidad Social, Líder Talento Humano, Prensa	Primer semestre de 2024
Talento Humano	Reconocimiento al desempeño del equipo de Atención al ciudadano en relación del servicio prestado.	Evidencia de los reconocimientos	Talento Humano y Prensa	Dentro de la vigencia 2024
Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Piezas comunicacionales	Prensa	Semestral 2024

	Divulgar la política de protección de datos personales.	Evidencia de la divulgación	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
	Divulgar en los canales de atención la carta de trato digno	Evidencia de la divulgación	Ingeniero de Sistemas	Durante la vigencia 2024
Relacionamiento con el ciudadano	Encuestas de Satisfacción, socializar resultados en el Comité MIPG	Acta MIPG	Unidad Social	Durante la vigencia 2024
	Realizar reuniones de orientación y promoción a los proyectos	Reuniones realizadas	Ingeniero de Sistemas Unidad Social	Permanente

6.6. 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 regulados por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015; según la citada normatividad, toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

Por lo tanto, en trabajo conjunto de todas las Unidades de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, se adelantaron las acciones correspondientes a la generación y publicación de la información solicitada por la Ley 1712 de 2014, la cual se dispuso en la página web www.eduba.gov.co para consulta, de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 103 de 2015. La información se presenta en el link: Gestión de Calidad y Transparencia:

Con el propósito de seguir mejorando en este componente, para el 2023 hemos definido una serie de actividades, las cuales se describen a continuación.

- **Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.**

Componente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha
El derecho de acceso a la información Pública	Verificar la publicación periódica de la información a publicar en la página web de carácter obligatorio por la Entidad	Evidencia publicación en la página web	Unidad de Sistemas, Ingeniero de Sistemas	Cada que se requiera - 2024
Criterio diferencial de accesibilidad	Asegurar la accesibilidad en las diferentes sedes en los espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Puntos de atención al usuario.	Funcionario implicado en el caso respectivo	Dentro de la vigencia 2024, cuando se requiera.

6.7. Consolidación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La oficina de Control Interno debe garantizar la verificación de la elaboración, visualización, seguimiento y control a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa para la vigencia 2023.

Como resultado de este ejercicio, Control Interno deberá generar informes de resultados frente a la situación evidenciada y remitirla a la Gerencia general para la implementación de acciones pertinentes.

7. Indicadores

✓ **Oportunidad en la respuesta de PQRSD:**

Objetivo: Suministrar al usuario una respuesta oportuna

Fórmula de cálculo indicador compuesto:

N° de peticiones resueltas en menos de 20 días / N° de peticiones cerradas *100

Interpretación: Menor días en la respuesta de las peticiones, más positivo el resultado del indicador.

Medición: Semestral

✓ **Satisfacción en la atención al Ciudadano**

Objetivo: Medir el nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida.

Fórmula de cálculo indicador compuesto:

N° de ciudadanos satisfechos / N° de ciudadanos encuestados *100

Interpretación: Mientras más ciudadanos satisfechos con la atención mayor el resultado.

Medición: Semestral

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024

VERSIÓN 01

Proceso de Gestión del Talento Humano

ENERO DE 2024

Control del Documento

	Cargo	Firma	Fecha
<i>Elaboró</i>	Kathleen Jihobanna Guerra Parra – <i>Tecnica Unidad Jurídica</i>		<i>Enero de 2024</i>
<i>Revisó:</i>	<i>Alexander Diaz Cabrera - Subgerente</i>		<i>Enero de 2024</i>
<i>Aprobó:</i>	<i>Fernando Enrique Andrade Niño - Gerente</i>		<i>Enero de 2024</i>