PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE MANIZALES S.A.S.
ERUM S.A.S.

Uso exclusivo de la ERUM

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos la empresa de renovación urbana de Manizales. Una Empresa Industrial y Comercial del Estado. Tenemos presencia en el área rural y urbana del Municipio con proyección regional y Nacional. Generando valor a través de la gestión Predial, Social, Formulación y ejecución de proyectos de renovación y desarrollo urbano promoviendo la transformación de los territorios de manera sostenible mejorando la calidad de vida de las comunidades.

OBJETO SOCIAL

"La sociedad tiene como objeto participar directamente o través de terceros en todos los proyectos de renovación, desarrollo urbano y la gestión de proyectos inmobiliarios en el ámbito local, regional y nacional para lo cual podrá desarrollar entre otras las siguientes actividades:
1. Ser administradora, ejecutora, y operadora de proyectos. 2. Realizar operación, suministro, instalación y mantenimiento a sistemas de infraestructura, servicios de diversa índole, en especial los relacionados con servicios públicos, manejo del espacio público y alumbrado público. 3. Ejercer como gerente, gestora interinstitucional, promotora, social y ejecutora, en los proyectos que se desarrollen. 4. Ejecutar obras públicas. 5. Desarrollar proyectos que incorporen los requerimientos de la Ley 388 de 1997 y los de la Ley 9 de 1989, pudiendo en consecuencia conseguir los créditos necesarios para desarrollar los proyectos, tramitar y gestionar la adquisición o enajenación de predios a cualquier título, legalizar las compraventas de los predios adquiridos, contratar estudios y diseños de los proyectos, desarrollar las labores de venta de los lotes resultantes de los proyectos, establecer cofinanciados, acudir a todos los mecanismos de financiación existentes en el mercado financiero, y en general las demás actividades relacionadas con el cumplimiento de los planes de desarrollo, renovación y/o remodelación urbana. 6. Ofrecer servicios de gestión, administración, intermediación, comercialización, recaudo, asesoramiento y mediación en operaciones inmobiliarias relacionadas con la compraventa, alquiler, permuta o cesión de inmuebles o a cualquier título. 7. Prestar los servicios encaminados a la formulación, diseño, rediseño, ejecución, interventoría, gestión social y predial de proyectos urbanos e inmobiliarios, gestión y/o operación catastral, espacio público, equipamiento, obras de mitigación, vivienda, servicios públicos, proyectos de desarrollo vial y movilidad que incluyen mantenimiento, reparación, reconstrucción, construcción, topografía, entre otros. 8. Actuar como administradora, gestora inmobiliaria y prestar servicios de asesorías, consultorías e interventorías relacionadas con el objeto social. 9. Celebrar contratos de representación, franquicias, agencia, corretaje, cualquier

Uso exclusivo de la ERUM

pacto para explotación y promoción de negocios de terceros y en general mandatos con y sin representación en el sector público y privado. 10. En todo caso podrá realizar en Colombia y en el exterior cualquier actividad licita, comercial y civil".

MISIÓN

La Erum S.A.S., tiene como misión el desarrollo de proyectos integrales a través de la gestión institucional y la articulación intersectorial para transformar nuestro territorio en beneficio de la comunidad.

VISIÓN

Para el 2025 La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. - ERUM S.A.S. será una organización con solidez económica y sostenibilidad financiera, reconocida en el ámbito nacional e internacional por el liderazgo en el desarrollo de proyectos integrales que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes.

ADN ORGANIZACIONAL

PROPÓSITO SUPERIOR

Transformamos espacios para la vida

VALORES CORPORATIVOS

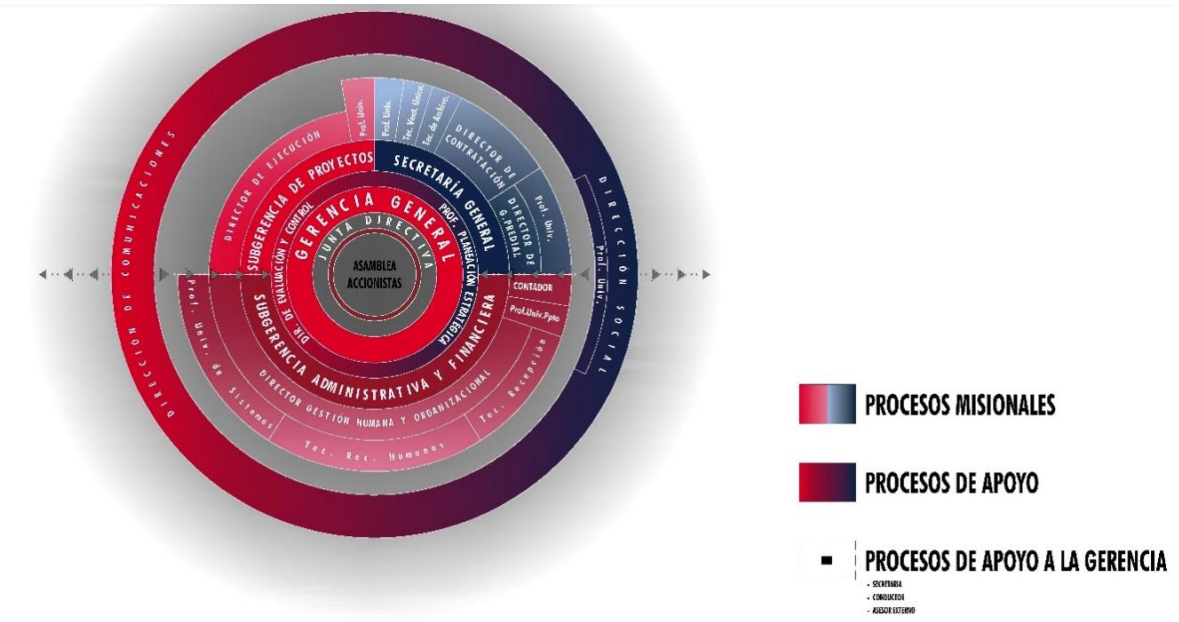
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Respeto
- Lealtad
- Integridad
- Honestidad
- Ética y Moral
- Compromiso

Uso exclusivo de la ERUM

CREENCIAS

1. Creemos en el **desarrollo sostenible** como eje de una sana evolución humana que busca entregarle a nuestros hijos un mejor territorio del que nos fue entregado.
2. Creemos en las **alianzas** por que juntos somos más fuertes y que fortaleciendo nuestra relación con los stakeholders llegaremos más lejos.
3. Creemos en el **diálogo** continuo como conducta catalizadora de buenas relaciones laborales.
4. Creemos en el **trabajo comunitario** como eje transversal de todos los proyectos que emprendemos.
5. Creemos en la **resiliencia** y en nuestra capacidad social de superación colectiva.
6. Creemos en la **transparencia,** en el buen manejo de los recursos y su optimización.

ORGANIGRAMA



Uso exclusivo de la ERUM

GENERALIDADES

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer procesos enfocados contra la corrupción aplicando principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S., a través de actividades concretas dirigidas a la identificar, monitorear y mitigar de los riesgos de corrupción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar actividades que permitan el mejoramiento del plan anticorrupción.
- Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción.
- Garantizar el acceso a la información pública ya los tramites y servicios que presta La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.

ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los funcionarios públicos y contratistas de la ERUM S.A.S. en los diferentes procesos definidos para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

MARCO NORMATIVO

- Ley 692 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.
- Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): 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.
- Artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 - Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional: g) Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

Uso exclusivo de la ERUM

- Título IV - Capítulo I, Artículos 48 siguientes de la Ley 1757 de 2015: Promoción y protección del derecho a la participación democrática: La estrategia de Rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- Artículos 147 y 333 de la Ley 1955 de 2019: Transformación Digital y supresión de trámites.
- Decreto Ley 2106 de 2019: Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 2052 de 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.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: Riesgo de corrupción y Medidas para mitigarlos

En este componente se comprenden los riesgos de corrupción que la ERUM S.A.S. ha identificado en los diferentes procesos de análisis desde la vigencia inmediatamente anterior. Estos riesgos fueron analizados y evaluados de acuerdo con la metodología propuesta en el Decreto 124 de 2016 y han sido identificadas las acciones de mitigación respectivas.

COMPONENTE 2: Estrategias anti trámites

La política de atención ciudadana es creada con el fin de fortalecer los procesos internos de la ERUM S.A.S. con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los ciudadanos. Asimismo, se busca garantizar el acceso de los ciudadanos a la información de interés, oferta de subsidios de viviendas, etc., en condiciones de igualdad, sin importar sus características económicas, sociales, políticas, físicas, o cualquier otro tipo de situación especial.

COMPONENTE 3: Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es un mecanismo de control donde la ciudadanía y actores interesados verificar la gestión y los resultados de la entidad. De igual forma, busca la

Uso exclusivo de la ERUM

transparencia de la gestión para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno y aplicar lo descrito en la ley de transparencia y acceso a la información.

COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Con este componente se pretende mejorar los canales de acceso de los ciudadanos al momento de realizar algún trámite o servicio de conformidad con los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

COMPONENTE 5: Mecanismos para Transparencia y acceso a la Información

Este componente comprende todos los lineamientos que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

CARLOS ALBERTO MONTES HURTADO
Gerente

MARGARITA OSPINA GUZMÁN
secretaria general

Uso exclusivo de la ERUM

MAPA DE RIESGOS

EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE MANIZALES ERUM S.A.S.
SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2023

OBJETIVO: Fortalecer procesos enfocados contra la corrupción aplicando principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S., a través de actividades concretas dirigidas a la identificar, monitorear y mitigar de los riesgos de corrupción.

PROCESO / OBJETIVO	#	CAUSAS	DESCRIPCIÓN	ANÁLISIS: CONSECUENCIA	ANÁLISIS: PROBABILIDAD	ACTIVIDADES: CONTROLES	ACTIVIDADES: PROBABILIDAD	PERIODO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	Deficiencia en el Direccionamiento Estratégico	Formulación de los objetivos de planeación para la ejecución de los planes, programas y proyectos que debe desarrollar la empresa, Tanto en lo técnico como jurídico.	Incumplimiento de las metas. Sanciones y multas por parte de los entes de control. Atrasos en los programas, planes y proyectos	ALTA	Cumplir con lo establecido en el manual de contratación de la ERUM S.A.S.	MODERADA	Vigencia 2023	Gerente y todas la áreas
	2	Trafico de influencias							
	3	Falta de un sistema Integrado							
	4	Incumplimiento de los planes, programas y Proyectos							
SUBGERENCIA DE PROYECTOS	5	Vencimiento de terminos para la adquisición del suelo	Posibilidad de aprovechamiento del cargo por exceso en la toma de decisiones / Mala inversión de los recursos de la ERUM S.A.S.	Incumplimiento en las fechas de entrega de proyectos / denuncias ante entes de control / perdida de recursos / No se cumplen los terminos establecidos para la adquisicón del suelo.	EXTREMA	Exigir a los contratistas informes periodicos con soportes sobre la ejecución del contrato / Adoptar indicadores de gestión / adoptar habitos de autocontrol	ALTA	Vigencia 2023	Subgerencia de Proyectos / Gerencia / Talento Humano
	6	Retrasos y/o suspensión en la ejecución de los proyectos							
	7	Rotación del personal, y que no esten previstos los funcionarios de planta necesarios							
	8	Utilización indebida de información de los proyectos para el beneficio propio o de terceros							
SECRETARÍA GENERAL	9	Designación de supervisores que no tengan la idoneidad y conocimiento suficiente para desempeñar la función	Incumplimiento de los términos y mecanismos para gestionar de manera oportuna pqrs. Inadecuado control y vigilancia a la ejecución contractual por parte del interventor o supervisor. Liquidación de contratos por fuera de los términos legales. Incumplimiento de criterios legales en la etapa precontractal. Aumento en el valor de compra de los predios por dictámenes periciales judiciales.	* Demandas *Sanciones*Imagen negativa de la Entidad *Insatisfacción de los usuarios*Reprocesos*Detrimento patrimonial*Investigaciones disciplinarias, fiscales y penales	EXTREMA	Seguimiento a los controles para la publicación efectiva de los procesos contractuales / Actualización del procedimiento de la Gestión Documental	ALTA	Vigencia 2023	Secretaria General
	10	Vencimiento de terminos jurídicos							
	11	Incumplimiento en la ejecución de los contratos							
	12	Perdida de documentos en el archivo Central							
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	13	Indebido manejo del presupuesto	Desconocimiento de principios basicos en la elaboracion y ejecucion del presupuesto y la gestion financiera.	Desfinanceamiento presupuestal y falta de liquidez para el debido manejo administrativo y financiero de la entidad	ALTA	Verificacion y validacion en la asignacion de recursos presupuestales.	BAJA	Vigencia 2023	Subgerencia Administrativa y Financiera
	14	Iliquidez o desfinanciamiento en la ejecución del presupuesto de ingresos				Realizar una adecuada asignacion presupuestal al inicio de cada vigencia y cuando se realicen modificaciones presupuestales.			
	15	Inexactitud y demora en la presentación de la información financiera y contable	Falta de coordinación entre las areas, mala calidad de la informacion suministrada por las areas e incorrecta parametrizacion del sistema presupuestal y contable.	Retraso en la toma de desiciones administrativas, para generar nuevos negocios y asi garantizar sostenibilidad y el principio de negocio en marcha de la empresa.		Utilización adecuada de las herramientas del sistema administrativo y financiero que permite controlar el Presupuesto / Revisión de la política contable			
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANA Y ORGANIZACIONAL	16	Contratación del Personal sin el cumplimiento de los requerimientos	Falta de revisión de documentos que soporten los requisitos para ocupar el cargo	Carencia de idoneidad en las funciones que se deban desempeñar y responsabilidad en los procesos	MEDIA	Acta de supervisión contractual , cumplimiento del porcedimiento de evaluacion de desempeño y del manual de contratación	BAJA	Vigencia 2023	Dirección Gestión Humana y Organizacional
	17	Incumplimiento del Sistema de Seguridad y salud en el trabajo	No contar con una persona idónea y con licencia para el manejo del SST	Sanciones por parte del ministerio del trabajo	ALTA	Socializar con la Alta Gerencia la importancia de la contratación de una persona idónea en el manejo del SST, que cuente con licencia.	BAJA		
	18	Incumplimiento del Plan de Capacitación, plan de bienestar e insentivos	No brindar las capacitaciones necesarias al personal de la empresa para que se tenga el conocimiento de los procesos, deberes y derechos	Desconocimiento del personal de la misión, visión, valores y funciones	MEDIA	Establecer inducción y reinducción periódica a los colaboradores	BAJA		
	19	Falta de seguridad para la custodia de los documentos	No se cuenta con lugares apropiados para la custodia de las hojas de vida de los colaboradores	Perdida y deterioro de documentación importante y necesaria para la empresa	MEDIA	Disponer de lugares y archivadores seguros para el almacenamiento de la documentación	BAJA		
	20	Perdida de los inventario de los Activos de la empresa	Debido a las reestructuraciones que se han presentado en la empresa, se han movido activos a la bodega y se han rediseñado algunos activos	No se cuenta con un inventario estructurado de los activos en bodega y en la oficina algunos fueron rediseñados, ocasionando esto un ajuste en el inventario inicial	ALTA	Realizar un inventario físico real tanto en bodega como en la oficina del piso 13 para realizar los ajustes necesarios al inventario final	BAJA		
SISTEMAS	21	Perdida o distorción de la información	Soborno y extorsiones, se pierde la trazabilidad de la información	Presentación de detrimento patrimonial, extemporaneidad en la presentación de la información ante entes de control, falsedad en documentos	ALTA	Implementación de copias de seguridad de la información y el servidor	MEDIA	Vigencia 2023	Gestor del sistemas
DIRECCIÓN GESTION SOCIAL	22	Omitir la participacion de la comunidad en los procesos y proyectos ejecutados por la empresa	La participacion ciudadana es la ruta que direcciona la mitigación de necesidades de la comunidad y establece las estrategias para la formulación de nuevos proyectos.	Mala imagen de la empresa, falta de confianza, apertura de procesos diciplinarios , incumplimiento de los objetivos institucionales, Denuncias ante entidades de control, debilidades en la toma de decisiones	ALTA	Seguimiento a los planes institucionales de acuerdo a los lineamientos de la politica de atención al ciudadano	MEDIA	Vigencia 2023	Director Gestión Social
	23	Fraude en la documentación aportada para los diferentes trámites	Los requisitos establecidos por el Minsiterio de Vivienda son establecidos por resolución y son de obligatorio cumplimiento, en caso contrario es el deber ser denunciar su ilegalidad.		ALTA		MEDIA		
	24	Suplantación del personal de la Erum para visitas a la comunidad	El Area de Gestion Social debe estar plenamente identificada por las comunidades donde se desarrollan proyectos de la empresa		MEDIA		BAJA		
	25	Obviar pasos requeridos por el Ministerio de Vivienda en el proceso de postulacion	El proceso de postulación esta compuesto por diferentes pasos que permiten evidenciar un ejercicio transparente, veraz y oportuno		MEDIA		BAJA		
	26	Omisión en los requerimientos y necesidades de los ciudadanos	La atención al ciudadano debe ser prioridad para la empresa en tanto es en el dia a dia que la comunidad manifiesta sus inquietudes y necesidades		MEDIA		BAJA		
DIRECCIÓN GESTIÓN PREDIAL	27	Perdida y deficiencia de información	Retraso en los procesos y desviación de objetivos	Apetura de procesos diciplinarios,incumplimiento de los objetios institucionales, denunci ante entidades de control, Perdida de eficacia en las actuaciones de la entidad	ALTA	Ajustes en los procedimientos en la fase inicial de adquisición de un predio / Manejo de la información en forma sistematizada	MEDIA	Vigencia 2023	Director gestión predial
	28	Errores en la identificación de los propietarios de los inmuebles	Identificación errada de los propietarios de los inmuebles a adquirir dentro de los procesos de adquisición predial.	Retraso en los procesos de adquisición predial, revocatoria de actos administrativos y/o pagos indebidos.	MEDIA	Verificación exhaustiva a través de estudios de título y oficios a la Registraduría con el fin de verificar información	BAJA	Vigencia 2023	
	29	Fraude en la documentación aportada para los diferentes trámites	Vendedores de los predios que aportan documentación alterada o falsa previa a la escrituración	Retraso en los procesos de adquisición predial. Denuncias penales	MEDIA	Realizar las respectivas verificaciones de la documentación aportada			
	30	Tentativa de homicidio y/o lesiones personales en contra de funcionarios del área	Dentro de los procesos de adquisición predial, se han presentado propietarios que han increpado a los funcionarios de la dependencia, lo cual implica un riesgo para la integridad del personal.	Denuncias penales	MEDIA	Optar por sostener las reuniones con las personas en las oficinas de la ERUM buscando siempre concertar con las personas			
DIRECCIÓN DE COMUNCACIONES	28	Fuga de información de proyectos estratégicos	Suministro de información de carácter confidencial que pueda favorecer a terceros. Publicación de información errónea, plataforma amigable que permita al ciudadano del común acceder a la información de su interés.	Mala reputación de la entidad, distorsión de la información que se difunde/ no acceso a la información de carácter publico	ALTA	Planeación de la parrilla de programación para publicación en medios oficiales y página web de la institución	MEDIA	Vigencia 2023	Líder comunicaciones
	29	Fraude y suplantación en las redes sociales							
EVALUACIÓN Y CONTROL	30	Inadecuada ejecucion del Plan Anual de Auditorias	Incumplimiento al cronograma adoptado en el Plan Anual De Auditorias, originados en la incapacidad de cobertura integral, como consecuencia de la rotación de personal y desconocimiento de los procesos por parte de los funcionarios a cargo de los mismos. Falta de compromiso de los funcionarios con el modelo integrado de planeación y gestión	Falta de control, ausencia de diagnóstico temprano, decadencia de los procesos, materialización de los riesgos.	MEDIA	*Generar un ambiente propicio de control en la entidad a través de campañas continuas resaltando la importancia del autocontrol de manera particular en cada proceso, aumentando el porcentaje en la implementación y ejecución del Modelo Integrado de Planeación y Control juntamente con el Modelo Estándar de Control Interno. * Diseñar y ejecutar el plan anual de auditorias conforme a las capacidades del equipo auditor. *Aportar un nivel de aseguramiento objetivo respecto de los controles internos de la entidad. * Desempeñar un Rol activo recomendando, motivando y asesorando para implementar mejoras significativas que proporcionen aseguramiento en torno a los riesgos.	BAJA	Vigencia 2023	Director de Evaluación y Control
	31	Incumplimiento en la presentacion de informes de legaliad	No presentar los informe de manera oportuna ante los organos de control.	Sanciones administrativas por omision en la entrega de información.	MEDIA	Implementar sistema de alertas mediante matriz que consolide la totalidad de informes y las fechas de oportunidad para la presentación de estos.	BAJA	Vigencia 2023	Director de Evaluación y Control

Uso exclusivo de la ERUM

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO . (Ley 1474 de 2011)
EMPRESA DE RENOVACIÓN Y DESARROLLO URBANO DE MANIZALES ERUM S.A.S.
VIGENCIA 2023

SUBCOMPONENTE / PROCESO	OBJETIVO	#	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD	FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	RESPONSABLE
Riesgo de corrupción y Medidas para mitigarlos	Establecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos Institucionales y de corrupción para generar alarmas o mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.	1	diseñar el plan de tratamiento de riesgos de seguridad y privacidad de la información	Adopción por resolución del plan de riesgos	Documento / resolución	1	01/01/2023	31/01/2023	Gerencia - lideres de procesos
		2	Identificación de Riesgos nuevos	Matriz de riesgos	Documento /matriz de riesgos	1	01/01/2023	31/01/2023	
		3	Socialización e implementación del plan de riesgos	Material de apoyo - listado de asistencia capacitación	Lista de asistencia / documento	1	01/01/2023	10/02/2023	
		4	Divulgar boletines enfocados a la prevención de corrupción en el quehacer público	Boletines realizados / publicados	Boletines / correos / publicaciones	6	01/01/2023	31/122023	Lider de comunicaciones
Estrategias antitrámites	Facilitar el acceso a los servidores que brindan la administración pública. Y simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar nuestros trámites, acercamos al ciudadano y partes interesadas a la gestión de la empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.	5	Identificación del trámite	Politica de Atención al usuario	Documento	1	01/01/2023	31/12/2023	Gerencia y lideres de procesos, Gestor de sistemas
		6	Seguimiento en la página web, de los tramites solicitados por los usuarios						
		7	Racionalización del tramite						
Rendición de cuentas	Buscar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. La empresa busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.	8	Publicación de Informe de Gestión	Informe de gestión - link publicación página web	Documento / publicación	1	01/01/2023	31/12/2022	Gerente - Lider de Comunicaciones
		9	Realización Rendición de cuentas de Cuentas vigencia 2022 ante la asamblea general de accionistas, junta directiva y gurpos de interes	invitación - material de apoyo - lista de asistencia	Documento / lista asistencia	1	01/01/2023	30/05/2023	
		10	Publicación de todos los planes institucionales en la página web institucional	Link página web publicación delos planes estrategicos e institucionales	Documentos / planes	12	01/01/2023	30/05/2023	
		11	Actividades Informativas (En el Concejo de la ciudad, boletines y redes sociales del que hacer de la entidad	Presentación de informes ante el concejo - visita a medios de comunicación - boletines de prensa	Documento	1	01/01/2023	30/05/2023	
		12	Publicaciones en la página web de la entidad sobre la Rendición de cuentas	Link publicación informe rendición de cuentas	Documento / informe	1	01/01/2023	30/05/2023	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios a los usuarios	13	Definir y difundir el portafolio de servicios	diseñar y socializar portafolio de servicios	Documento / publicación	1	01/01/2023	31/01/2023	Lider comunicaciones - proyectos
		14	Medir el grado de atención del cliente	* Encuesta de satisfacción * Fomato solicitud atención al usuario	Documento	2	01/01/2023	31/12/2023	Directora Gestión Social - Predial
		15	Actualizar Procedimiento PQRSD para la vigencia 2023	Manual de Procesos y Procedimientos actualizado	Documento	1	01/01/2023	31/03/2023	Todos los servidores Públicos
		16	Elaborar la politica Atención al Ciudadano y socializarla	Politica de Atención al usuario	Politica	1	01/01/2023	31/04/2023	Líderes de Procesos
11	Diseñar estrategias orientadas a mejorar el acceso a la información de interes para la comunidad	17	Implementar y mejorar los canales de comunicación que tiene la entidad para la difusión de información	* Boletines de prensa * Reuniones con comunidad * Publicaciones de piezas informativas en redes sociales *Publicación de información en pagina web * Habilitar el boton de transparencia y acceso a la información en la pagina web de la entidad	Boletines / Pulicaciones	12	01/01/2023	31/12/2023	Lider de comunicaciones

Uso exclusivo de la ERUM