

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

EMPRESA DE DESARROLLO TERRITORIAL URBANO Y RURAL DE RISARALDA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2022

ENERO DE 2022

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

INTRODUCCION

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es la herramienta dispuesta por la Entidad para prevenir y ejercer control sobre los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el cumplimiento de la función pública y social ejercida como entidad descentralizada del orden territorial.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

El Plan anticorrupción, Atención y al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio; involucra a todos los estamentos de la entidad y a sus grupos de interés, para el control de la gestión y generación de estrategias que propendan garantizarles a estos, trámites y servicios más modernos eficaces y eficientes, mejores espacios de participación, rendiciones de cuentas y principalmente a identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse, y así evitar su materializaciones;

La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda entiende que de esta manera se puede lograr una gestión institucional más eficiente transparente, eficaz, moderna y participativa. Es por ello que buscando un mayor blindaje ha dedicado y articulado esfuerzos institucionales y profesionales para dar continuidad durante la vigencia 2022 a la ejecución Plan anticorrupción y de atención al ciudadano como una herramienta administrativa que le permita prevenir y controlar los posibles actos de corrupción que se presente durante la gestión de vivienda social para la ciudadanía Risaraldense. Para la construcción del PAAC y del mapa de riesgos de corrupción los principales referentes metodológicos utilizados fueron la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República y adoptados mediante el Decreto Nacional 124 de 2016

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

El proceso siguió los preceptos metodológicos y conceptuales de la estrategia del Gobierno Nacional para el diseño de los planes anticorrupción y contó con la participación activa de los líderes de procesos al interior de la entidad quienes plantearon acciones para disminuir la ocurrencia de posibles actos de corrupción y con la coordinación y asesoría de la profesional de apoyo a la gerencia para temas de Planeación, se consolidó este documento que manifiesta el compromiso institucional de luchar contra el flagelo de la corrupción.

Adicionalmente para la construcción del Plan 2022, se tuvo en cuenta el seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021, realizada por la Oficina de Control Interno de la Entidad.

Igualmente, en relación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en proceso de implementación, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano guarda coherencia con la dimensión de Direccionamiento Estratégico y Planeación, a través de las Políticas de Planeación Institucional y riesgos, sus componentes se desarrollan de manera específica en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para el Resultado e Información y Comunicación y la dimensión del Talento Humano, con el Código de Integridad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

CONTENIDO

1	• PRESENTACIÓN
2	• OBJETIVO
3	• MARCO
4	• CONTEXTO ESTRATÉGICO
5	• COMPONENTES DEL PLAN • ACTIVIDADES-METAS-INDICADORES-RESPONSABLES-
6	• BIBLIOGRAFÍA

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

1. PRESENTACION

Para la vigencia 2022, se le dará continuidad al plan anterior vigencia 2021 de acuerdo a los resultados y avances obtenidos; una vez estén aprobados y adoptados los Planes Departamental de Desarrollo 2020-2023 del Departamento de Risaralda y Estratégico Institucional 2020-2023 de la Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda se harán los ajustes que permitan armonizar el Plan Anticorrupción con estos planes.

Para abordar este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario inicialmente, realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes; es así como lo primero que encontrarán en el contenido del presente documento son los elementos estratégicos institucionales vigentes que identifican a la Promotora de Vivienda de Risaralda.

El Plan incluye cinco componentes; el primer componente, se refiere a la **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los objetivos de la entidad para la **racionalización de trámites**, conforme a la política que viene siendo liderada a nivel nacional por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Conscientes de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, representada en sus instituciones, en el tercer componente se desarrollan las actividades que recogen desde la entidad la política de **rendición de cuentas**, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de **Servicio al Ciudadano**, indicando la secuencia de actividades que se desarrollarán al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen actividades para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de **Acceso a la Información**, creada por la Ley 1712 de 2014.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias y acciones tendientes a fomentar la transparencia en la gestión de la Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de riesgos, prevención de actos de corrupción, racionalización y sistematización de trámites y servicios, facilitando el acceso a la información, realizando rendiciones de cuentas efectivas, mejorando continuamente la atención a los grupos de interés y fortaleciendo su participación en la gestión institucional; en procura de ser una entidad transparente, eficiente y efectiva.

2.1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción de la entidad, con el fin de analizarlos y controlarlos.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la Institución, a través de acciones de racionalización y mejoramiento de los trámites.
- Promover el ejercicio del control social, generando espacios permanentes de interacción con la ciudadanía y demás actores interesados en la gestión institucional.
- Diseñar estrategias para consolidar la participación de los diferentes grupos de valor en la gestión institucional
- Hacer visible la gestión de la entidad a los diferentes grupos de interés.
- Mejorar la calidad y el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la Institución, mejorando la satisfacción de los ciudadanos.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública, brindando información clara, precisa y confiable.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

3. MARCO NORMATIVO

Desde la promulgación de la Constitución Política de Colombia, el Gobierno Nacional ha liderado iniciativas normativas y jurídicas con el ánimo de disminuir y controlar los posibles actos de corrupción que se presentan en las instituciones del Estado. Entre las más destacadas podemos mencionar las siguientes:

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

Ciudadano	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan
-----------	---	----------------------------------	---

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
			Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 124 de 2016	Todo	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"
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22. 1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	"Por medio del cual se modifica el Decreto 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
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta 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.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

4. CONTEXTO ESTRATÉGICO

Gestar programas y proyectos de vivienda e infraestructura urbana y rural que impacten positivamente en la calidad de vida de los risaraldenses y habitantes de la región.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

Misión

La EDUR gestiona, impulsa y ejecuta proyectos y programas de vivienda, de infraestructura y del mejoramiento del entorno comunitario de las áreas urbana y rural del Departamento de Risaralda, para un desarrollo sostenible y equitativo que proporcione a todos los Risaraldenses un hábitat, con condiciones superiores de calidad de vida.

Visión

En el 2033 la EDUR será reconocida como una empresa posicionada comercialmente, competitiva, auto sostenible e innovadora en la gestión y gerencia de proyectos del sector inmobiliario y obras de infraestructura civil en la región y como aliada estratégica en la gestión de la Gobernación de Risaralda.

Principios y Valores

Son principios y valores rectores en el actuar de la Empresa de Desarrollo Territorial y Urbano de Risaralda, en el marco del código de integridad los siguientes:

VALORES	
HONESTIDAD	“Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.”
RESPECTO	“Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra Condición.”
COMPROMISO	“Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.”

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

DILIGENCIA	“Cumpro con mis 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	“Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.”

PRINCIPIOS
. AUSTERIDAD
. MEJORAMIENTO CONTINUÓ
. SERVICIO AL CLIENTE
. COMPETITIVIDAD
. FLEXIBILIDAD
. RESPONSABILIDAD SOCIAL
. RENTABILIDAD
. CONCIENCIA AMBIENTAL

Objetivos Estratégicos

OBJETIVO 1 - Reorganización administrativa y fortalecimiento institucional: La Empresa de Desarrollo Territorial y Urbano de Risaralda se reorganizará administrativamente para tener optimizados sus procesos, utilizando todos los recursos

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

disponibles para garantizar la sostenibilidad y calidad en la prestación de susservicios y hacer posible el emprendimiento de nuevas alternativas de negocio.

OBJETIVO 2 - Mejoramiento de las competencias empresariales e innovación en los procesos y proyectos: La Empresa de Desarrollo Territorial y Urbano de Risaralda romperá paradigmas frente a su saber hacer (Know how), procurandopotencializar el recurso humano y tecnológico y capitalizar experiencias; para lainnovación permanente y modernización de los procesos que conlleven a la empresaa ser competitiva y estar preparada para el cambio.

OBJETIVO 3 - Desarrollo sostenible de la misión y visión corporativa para la obtención de rentabilidad económica y social: La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda desarrollará su objeto social de una manera sostenible, asegurando la satisfacción de las necesidades del presente sin comprometer el cumplimiento de objetivos de mediano y largo plazo; propendiendo por el mejoramiento de la calidad de vida de las poblaciones intervenidas y su adecuada interacción con la empresa.

OBJETIVO 4 - Crecimiento de los procesos misionales y diversificación del portafolio de servicios: La Empresa de Desarrollo Territorial y Urbano de Risaralda como E.I.C.E., implementará proyectos de inversión efectivos con el fin de obtener rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo, incluyendo todas las actividades afines y complementarias a la construcción o mejoramiento de vivienda y desarrollo de obras de urbanismo.

OBJETIVO 5 – Visibilización de la empresa a través de todas las herramientas disponibles: La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda consolidará una estrategia adecuada de información, comunicación y medios, que le permita hacer siempre visible y de una manera verás, oportuna y amigable con los clientes, usuarios, empleados y comunidad en general, los proyectos ejecutados y los resultados de la gestión obtenida en todos los niveles de la organización

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

Objetivos frente al Plan de Desarrollo Departamental

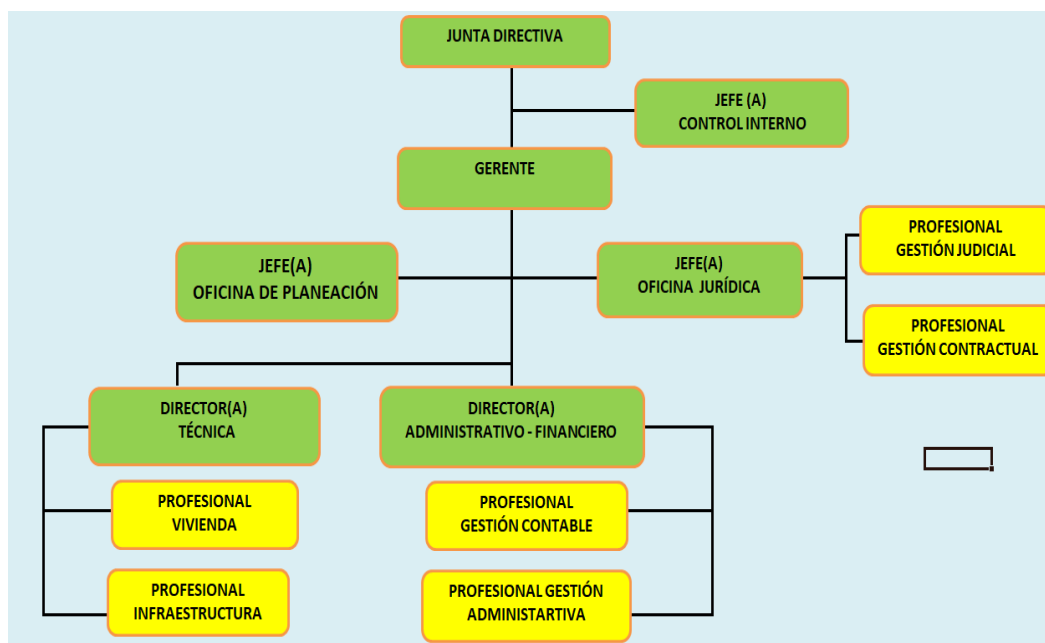
Generales

1. Propender por la reducción del déficit de vivienda de interés social y/o Prioritario en el Departamento de Risaralda.
2. Contribuir al mejoramiento de las viviendas de los sectores vulnerables en el Departamento de Risaralda.
3. Contribuir con los programas de viviendas orientados a la reubicación de las personas que residan en las zonas de alto riesgo.
4. Apoyar el trámite de las solicitudes individuales y/o colectivas de los ciudadanos y organizaciones populares de vivienda para acceder al subsidio familiar de vivienda.
5. Apoyar técnica, legal y financieramente los planes, programas y proyectos que se generen en el Departamento de Risaralda.

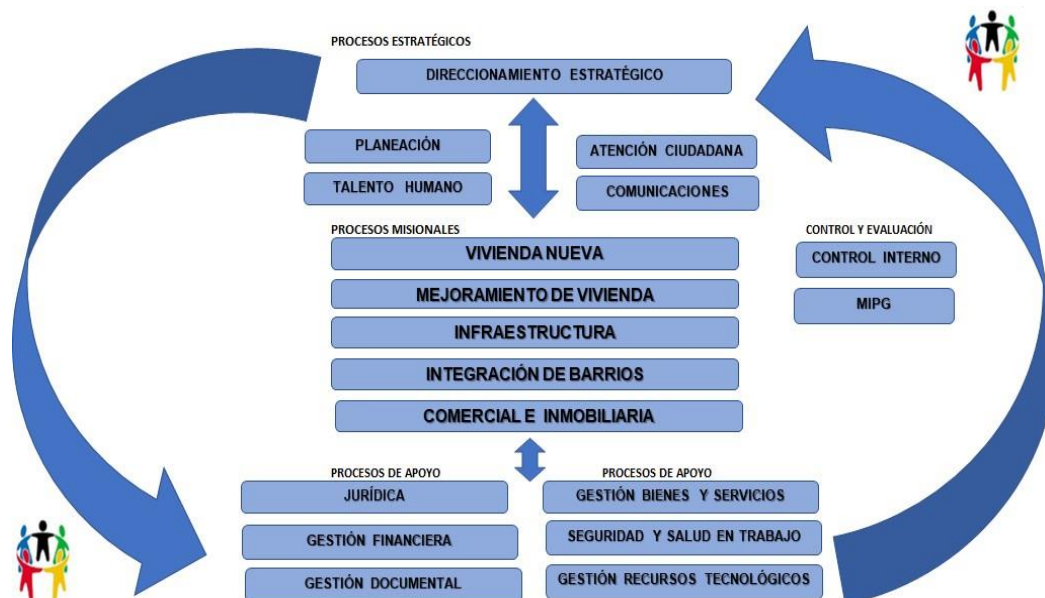
Específicos

1. Avanzar en la ejecución de mejoramientos de vivienda en las zonas rurales de los municipios y en el área urbana de los mismos, con la intervención técnica en los espacios que se requieran, de acuerdo, contribuyendo a la disminución del déficit general de vivienda en el departamento.
2. Aportar a la disminución del déficit cuantitativo de vivienda, a través de la ejecución de programas de vivienda nueva de interés social y de interés prioritario.

Estructura Administrativa



Estructura Operativa



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

Políticas Institucionales Riesgos

☐ Riesgos de Corrupción

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **NO TOLERARÁ** ningún acto de corrupción de sus directivos, funcionarios y/o clientes externos; para ello, implementará las medidas necesarias para evitar que estos se materialicen.
- ✓ Los riesgos de corrupción identificados en la gestión institucional, serán **DEBIDAMENTE CONTROLADOS**, a través de seguimientos periódicos por parte de los responsables de los procesos y de auditorías internas.
- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **ADELANTARÁ** procesos de sensibilización internos con sus funcionarios, acerca de las obligaciones y connotaciones legales que tiene realizar actos de corrupción ya sea por acción y/o omisión, en beneficio propio y/o de terceros.

☐ Racionalización de Trámites

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **FACILITARÁ** los trámites que sus clientes y/o usuarios deban adelantar ante la Entidad, adoptando procedimientos, mecanismos y herramientas tecnológicas adecuadas para tal fin.
- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **IDENTIFICARÁ** los trámites y procedimientos administrativos que sus usuarios y/o clientes demandan, e **IMPLEMENTARÁ** las acciones para que estos puedan accederse por medios electrónicos, **CREANDO** las condiciones de confianza en el uso de los mismos.

☐ Rendición de Cuentas

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **RENDIRÁ** cuentas sobre su gestión, a través de los medios y mecanismos legales establecidos, propiciando la interacción y retroalimentación con los diferentes actores ciudadanos y comunitario.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **TRAMITARÁ** oportuna y eficientemente, las inquietudes y/o requerimientos que sus clientes y/o usuarios presenten con objeto de la(s) rendición(es) de cuenta(s).
- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **DIFUNDIRÁ** su gestión y/o información de interés público en palabras de fácil comprensión, a través de comunicados o boletines de prensa, de su red social Facebook y de la página web, con el fin de facilitar un contacto continuo con usuarios y seguidores interesados en los proyectos y actividades de la entidad.

☐ **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **NO ESCATIMARÁ** esfuerzos y/o recursos para brindar una atención, cálida, oportuna y eficiente a sus clientes y/o usuarios.
- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **CAPACITARÁ Y SENSIBILIZARÁ** permanentemente a sus funcionarios en atención al cliente, valores humanos y comportamiento ético, con el propósito de propender por una adecuada atención a sus clientes y/o usuarios.
- ✓ Los clientes y/o usuarios de la Empresa Promotora de Risaralda son su principal **PATRIMONIO**; por eso, siempre tendrán prioridad sus requerimientos, peticiones, sugerencias y recomendaciones en relación con las actuaciones y desarrollo de las actividades de la Empresa.

☐ **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

- ✓ La Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda **DISPONDRÁ y FACILITARÁ** a sus clientes y/o usuarios internos y externos los medios para acceder a la información institucional oficial.
- ✓ La información oficial de la Empresa, será siempre **VERÁZ, OPORTUNA Y CONFIABLE**, reflejando la realidad institucional y sus actuaciones, de acuerdo a sus funciones constitucionales y legales y al cumplimiento de sus metas y objetivos

 EDUR Empresa de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	 Gobernación de RISARALDA Sentimiento de Todos
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

Anexo Formato XSLX. Componentes PACC 202

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
VERSIÓN: 01	CODIGO:GG-FOR-156	FECHA: 04 / 2021

5. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V02-2015”, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.
- Decreto 124 de 2.016, 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”
- Manual Gobierno en Línea, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones 1078 de 2015.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2021

Se aprueba la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Empresa Territorial de Desarrollo Urbano y Rural de Risaralda vigencia 2022, a través **acta de comité de control interno No 01 de 2022.**

MAURICIO ALEJANDRO GALLEGO JIMENEZ
Gerente