

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

EMPRESA INMOBILIARIA Y DE SERVICIOS LOGÍSTICOS DE CUNDINAMARCA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANDRÉS ARIAS QUINTANA
GERENTE GENERAL
AÑO 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

MISIÓN

VISIÓN

OBJETIVO GENERAL

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

COMPONENTES ESTRATÉGICOS

1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

FUNDAMENTO LEGAL Y JUSTIFICACIÓN

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

MATRIZ DE COMPONENTES ANTICORRUPCIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

INTRODUCCIÓN

La Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 2641 de 2012, tiene la responsabilidad y el compromiso con la puesta en marcha de políticas de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública.

Por ello la Empresa, siendo una entidad perteneciente al Departamento de Cundinamarca, consciente de la necesidad de tomar medidas tendientes a lograr la transparencia en la gestión pública y a fortalecer la lucha contra la corrupción, se esforzará por ejercer a cabalidad un control fiscal preventivo, proactivo y participativo con altos niveles de efectividad, que permitan crear credibilidad ante el mercado inmobiliario del país y en especial con la comunidad Cundinamarquesa.

Por lo anterior, la Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca ha definido una serie de acciones que buscan desarrollar una gestión libre de corrupción, en la que imperen la ética y los valores corporativos en el desempeño de sus funcionarios, buscando el desarrollo integral de la entidad y el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de sus procesos internos prestando un servicio con calidad y objetividad.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad y específicamente al estatuto Anticorrupción, se adopta la Metodología para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, elaborado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la función Pública.

El documento presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la prevención de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la influencia que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución Política y en la Ley.

Este documento contiene las acciones y estrategias a implementar, con el objeto de mostrar los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de la misión de la Empresa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

MISIÓN ENTIDAD

La Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, tiene como Misión desarrollar, celebrar y ejecutar actos, negocios y operaciones inherentes a la prestación de servicios relacionados con la administración de bienes inmuebles públicos y privados, realización de avalúos, gestión predial y ambiental, gerenciamiento de proyectos de construcción, mantenimiento, mejoramiento e interventoría de obras arquitectónicas u obras en altura, y la logística de eventos institucionales culturales y artísticos, generando rentabilidad para la empresa y desarrollo socioeconómico para el departamento, incorporando prácticas de gobierno corporativo que garanticen confianza y eficiencia en las prácticas empresariales.

VISIÓN ENTIDAD

La Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca tiene como visión tener mayor participación en el Mercado Inmobiliario, a través de un posicionamiento estratégico basándose en actividades de Comercialización, Venta, Compra y Arriendo de Inmuebles Nuevos y de Segunda, Administración de Inmuebles sometidos a Propiedad Horizontal y a la elaboración de Avalúos de Inmuebles, gestión predial y ambiental y el gerenciamiento de proyectos de construcción, mantenimiento, mejoramiento e interventoría de obras arquitectónicas u obras en altura, tendiendo como respaldo al Departamento de Cundinamarca. Contando con Recursos propios y un Capital Humano especializado en cada área de la empresa y comprometidos con el crecimiento de la misma y en el ámbito profesional.

OBJETIVO GENERAL DEL PLAN

Formular y adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, permitiendo la construcción de un escenario institucional adecuado para la construcción de estrategias en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificación de los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.
2. Promover la participación de la ciudadanía para que de manera efectiva ejercite sus deberes y derechos de control.
3. Velar por la buena inversión de los recursos en todos los campos de acción de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.
4. Promover herramientas orientadas a la prevención de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, entes de control, clientes, y medios de comunicación.
5. Realizar seguimiento continuo a los procesos contractuales desde la etapa precontractual hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Generar espacios para trabajar coordinadamente con los órganos de control.

COMPONENTES ESTRATÉGICOS

El Departamento Administrativo de la Función Pública presentó una metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano que define los contenidos de la estrategia señalada en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.

Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar una estructura adicional a la que ya viene siendo aplicada por las entidades en desarrollo de dichos contenidos nacionales.

Los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano son.

1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017**

1. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El proceso de identificación de riesgos de corrupción, se ha realizado de acuerdo a las acciones adelantadas por la entidad y a los aspectos metodológicos de seguimiento establecidos por la misma.

Objetivo general del componente:

Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la entidad.

La Estrategia para la lucha Contra la Corrupción y las medidas para mitigar los riesgos que ha adoptado la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca son:

- ❖ Ejecutar políticas corporativas destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- ❖ Identificar las principales causas de corrupción o desviaciones administrativas, para evaluar sus impactos e implementar medidas para controlarlas.
- ❖ Hacer participativo a todo el personal vinculado a la entidad en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la renovación ética y la transparente de la gestión en cuanto a estrategias de lucha contra la corrupción.
- ❖ Implementar proyectos a través de los cuales se desarrolle el uso de tecnologías que permitan conectar a la Entidad con los organismos de control.
- ❖ Facilitara los ciudadanos la información sobre la gestión de la Entidad, que permita a los clientes y grupos de interés efectuar diferentes trámites en línea.
- ❖ Liderar acciones que fortalezcan la empresa en materia de control interno y propiciar mecanismos de evaluación de los procesos que permitan establecer métodos para mejorar el desempeño de la Entidad.
- ❖ Trabajar conjuntamente con los organismos de control, con el propósito de incorporar metodologías y modelos que permitan detectar los brotes de corrupción y hacer efectivas las acciones disciplinarias correspondientes frente a los responsables.
- ❖ Divulgarlos instrumentos necesarios que permitan sensibilizar las políticas del a empresa en materia de ética, transparencia y eficiencia administrativa.
- ❖ Desarrollar acciones necesarias para fortalecerlos valores y principios institucionales fomentando conciencia de responsabilidad y defensa de lo público, dirigidos a los campos de acción de la entidad.
- ❖ Rendir de manera oportuna los informes a los entes de control cuando lo requieran.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

- ❖ Velar porque todos los procesos contractuales regulados por la ley y por el Manual de contratación de la Entidad se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación, y/o en la página WEB de la Entidad.
- ❖ Empezar políticas de gestión documental conforme a la Ley 594 de 2000 con el objetivo de hacer el seguimiento oportuno a los requerimientos de los clientes.
- ❖ Diseñar e implementar herramientas de Plan de acción, el Plan Anual de Caja, Plan de Adquisiciones, que permitan evitar la improvisación en la gestión Institucional.
- ❖ Llevar a cabo las juntas directivas, con el fin de evaluar el avance en la gestión Institucional, detectar y corregir las falencias que se puedan presentar.
- ❖ Mantener asesoría jurídica, contable y financiera permanente, para el adecuado desarrollo de la función institucional.

2. COMPONENTE ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La estrategia anti trámites se debe desarrollar en trabajo conjunto entre las diferentes áreas de la entidad con el propósito de aumentar la eficiencia en los trámites, así mismo, se deben optimizar los procedimientos en aras de satisfacer las expectativas de los clientes en los servicios que se prestan.

Objetivo general del componente:

Facilitar el acceso a los servicios y la realización de trámites de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca a sus clientes, empresas, proveedores y diferentes entes.

Como estrategias en este Componente se tienen:

- ❖ Permitir que en el link en la página Web SERVICIO AL CIUDADANO se interpongan las quejas, inquietudes y reclamos de los clientes.
- ❖ Publicar los documentos que sean de interés general y de conocimiento al cliente en la página Web de la entidad.
- ❖ Incentivar el uso del buzón de quejas y sugerencias.
- ❖ Portafolio de servicios Virtual.
- ❖ Publicación de un listado de Ofertas comerciales (ventas, Arrendamientos).
- ❖ Disponibilidad física y virtual de un manual que contenga los requisitos para acceder a las ofertas y servicios de la empresa.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

3. COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS

La Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, en aras de cumplir con el proceso de rendición de cuentas, implementara mecanismos para dar a conocer la gestión ante el Departamento, Entes de control y grupos de interés, con el objetivo de explicar, informar los resultados de la gestión que se adelanta.

Objetivo general del componente:

Fortalecer la democratización y control social a la gestión de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca mediante la realización de rendición de cuentas.

Como estrategias en este Componente se tienen:

- ❖ Implementación de una audiencia pública en el año donde se convoque a la ciudadanía, entes de control, clientes internos y externos de la entidad.
- ❖ Publicar en la página web los informes de gestión generadas por la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.

4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Objetivo general del componente:

Ofrecer de manera oportuna el acceso permanente a los trámites y servicios de la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca dirigido a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Con el propósito de brindar mejor atención a las peticiones, quejas y reclamos la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca, ha establecido los siguientes mecanismos:

- ❖ Seguimiento del buzón para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos ubicado dentro de la Entidad.
- ❖ Actualización a la Página Web de la empresa la cual contará con retroalimentación permanente sobre los planes, programas y proyectos de la entidad, así como con la información relacionada con quejas, reclamos, y servicios de información al cliente.
- ❖ En cada dirección se fortalecerá la Atención al Ciudadano con el fin de atender, y proveer la información solicitada de manera pertinente a los clientes, en forma presencial, virtual y vía telefónica.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

5. COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos que garantizan el derecho fundamental de acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, por la cual toda persona puede acceder a la información de las entidades públicas del Estado Colombiano.

En tal sentido, la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca incluye en su plan anticorrupción las acciones orientadas al fortalecimiento en el acceso de la información pública:

- ❖ El compromiso de divulgar oportunamente la información pública de la Entidad.
- ❖ Responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible las solicitudes de sus clientes internos y externos.
- ❖ Fortalecer la cultura de transparencia al interior de la entidad, mediante un link en la Página Web de la entidad donde se publicará toda la información relacionada con la transparencia conforme lo establece la Ley 1712 de 2014, art.9.

FUNDAMENTACION LEGAL Y JUSTIFICACION

La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano en la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca obedece a necesidades de tipo Legal y administrativo así:

PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para combatir la corrupción administrativa en Colombia. La Constitución Política de 1991 dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

NORMAS QUE BUSCAN LOGRAR LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA, LA TRANSPARENCIA A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DE POLÍTICAS EN EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PÚBLICA.

Ley 80 de 1993: *Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

Ley 190 de 1995: *Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción. Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.*

Ley 489 de 1998: *Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.*

Ley 594 de 2000: *Por medio de la cual se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.*

Ley 678 de 2001: *Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.*

Ley 734 de 2002: *Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.*

Decreto- Ley 128 de 1976; *Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.*

Decreto - Ley 01 de 1984; *Código Contencioso Administrativo. Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada, generando de esta forma transparencia, también establece en su articulado, la responsabilidad de los funcionarios de los daños que causen por culpa grave o dolo en el ejercicio de sus funciones.*

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017**

Decreto 2232 de 1995; *Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.*

Ley 550 de 1999: *Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.*

Ley 962 de 2005: *Por la cual 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.*

Ley 1150 de 2007: *Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.*

Ley 1437 de 2011: *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.*

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.*

Decreto 0019 de 2012: *Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.*

Decreto 734 de 2012: *Por medio del cual se reglamenta la ley 1150 de 2007.*

Decreto 1510 de 2013: *Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.*

ANEXO 1: MATRIZ DE ANÁLISIS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017

ENTIDAD: EMPRESA INMOBILIARIA Y SERVICIOS LOGÍSTICOS DE CUNDINAMARCA				
OBJETO: La Empresa Inmobiliaria y Servicios Logísticos de Cundinamarca, tiene como objeto desarrollar, celebrar y ejecutar los actos, negocios y operaciones inherentes a la prestación de toda clase de servicios relacionados con la administración de bienes inmuebles públicos y privados, mantenimiento, servicio de aseo, gestión predial y ambiental, avalúos de bienes, gerenciamiento de proyectos de construcción e interventoría, y la logística de eventos institucionales culturales y artísticos.				
1. IDENTIFICACIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN				
COMPONENTE	OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
1. IDENTIFICACIÓN RIESGO DE CORRUPCIÓN	Fortalecer los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción posibles en el desarrollo de los procesos llevados a cabo en la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca.	Socializar código de ética, capacitación sobre valores institucionales.	Realizar dos divulgaciones diferentes sobre aplicabilidad al código de ética de la Entidad.	SUBGERENCIA
		Socializar el manual de funciones de la entidad.	Socializar el Manual de funciones por diferentes medios.	SUBGERENCIA
		Velar por el adecuado cumplimiento de los procesos y procedimientos de la entidad.	Revisión y actualización del Manual procesos y procedimientos.	TODAS LAS DIRECCIONES DE AREA
		Prevenir los riesgos de concentración de autoridad en los procesos actuales de la entidad.	Realizar comités con las direcciones de la entidad, con el fin de socializar el estado de la entidad.	GERENCIA
		Socializar del mapa de Riesgos de corrupción y Establecer más controles.	Realizar comités que permitan identificar oportunidades de mejora. Socializar matriz mediante correo electrónico.	SUBGERENCIA
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES				
COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES	Facilitar el acceso a los servicios que brinda la Empresa Inmobiliaria y de Servicios Logísticos de Cundinamarca a sus clientes, empresas, proveedores y diferentes entes.	Implementación de formatos para adelantar tramites por acceso virtual	Implementar mínimo dos formatos de acceso Virtual.	TODAS LAS DIRECCIONES
		Implementación de la ventanilla de Atención al Ciudadano	Adecuar espacio que preste los servicios de Atención al Ciudadano.	SUBGERENCIA
		Disponibilidad física y virtual de un manual que contenga los requisitos para acceder a las ofertas y servicios de la empresa	Elaborar y publicar un Manual de requisitos para acceder a las ofertas y servicios.	DIRECCION COMERCIAL

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017**

3. RENDICIÓN DE CUENTAS				
COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	Fortalecer a la Empresa Inmobiliaria Cundinamarca mediante la realización de una audiencia de rendición de cuentas.	Informe Rendición de cuentas antes de control.	Presentar Informe integral 1 vez al año.	GERENCIA
		Divulgación permanente de información en relación a los avances y resultados de la gestión.	Reportar la información por medio de la página web y o deferentes medios.	SUBGERENCIA
		Elaboración y publicación de informes periódicos de Gestión.	Presentar los informes cuatrimestrales de seguimiento en la página Web.	SUBGERENCIA
		Interacción con la ciudadanía de la gestión realizada a través de las redes sociales	Reporte de preguntas v/s respuestas a publicaciones en la Red social de mayor demanda. Facebook.	DIRECCIÓN COMERCIAL Y PRENSA
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Mejorar la calidad y el acceso de los trámites y servicios que presta la Empresa Inmobiliaria, dirigido a la satisfacción de las necesidades del cliente	Actualización a la Página Web de la Entidad, la cual contará con retroalimentación permanente sobre los planes, programas y proyectos, así como con la información relacionada con quejas, reclamos, y servicios de información al cliente.	Actualización Permanente de la página WEB.	SUBGERENCIA Y DIRECCIÓN COMERCIAL
		Seguimiento del buzón para la recepción y atención de peticiones, quejas y reclamos ubicado dentro de la Entidad.	Revisión periódica del Buzón. (1 vez al mes)	SUBGERENCIA
		Actualizar y difundir el portafolio de servicios de la Entidad al ciudadano en General	Registros de difusión por diferentes medios	DIRECCIÓN COMERCIAL
		Fortalecer la Atención al Ciudadano con el fin de atender, asesorar y proveer la información solicitada de manera oportuna a los clientes, de forma presencial, virtual y vía telefónica.	Actividades de socialización y capacitación en servicio y atención al cliente.	SUBGERENCIA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2017**

		Realizar encuestas de satisfacción al cliente	Aplicar encuesta y hacer seguimiento a los hallazgos encontrados.	GERENCIA Y SUBGERENCIA
		Interacción con los clientes a través de las redes sociales.	Implementar redes sociales y programas interactivos actualizados: facebook. App Móvil.	GERENCIA
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
COMPONENTE	OBJETIVOS	ESTRATEGIA	META	RESPONSABLE
5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Diseñar y adoptar un procedimiento para la publicación de información en diferentes medios.	Fortalecer cultura de transparencia al interior de la entidad.	Divulgar oportunamente la información pública de la Entidad.	GERENCIA Y DIRECCIONES
		Realizar Publicación de planes, programas, proyectos, manuales, códigos etc.	Publicación de diferentes productos orinados por la empresa.	TODAS DIRECCIONES
		Actualizar el plan de comunicaciones de la entidad.	Actualizar y adoptar documento para la vigencia	SUBGERENCIA
		Mediante link en la Página Web la entidad publicara la información relacionada con la transparencia (Ley 1712 de 2014, art.9).	Realizar actualización a la información publicada en el Link, dentro la pagina Web.	SUBGERENCIA Y DIRECCIÓN COMERCIAL

Proyectó: *Hernán Romero D. – Contratista profesional de apoyo en Planeación Estratégica.*
 Revisó: *Ana Marcela Gómez. – Jefe Oficina Jurídica.*
 Aprobó: *Edilberto Salazar G. – Subgerente.*