

Medellín, 12 de mayo de 2025



Señores
Secretaría de Evaluación y Control
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía
Alcaldía de Medellín

Asunto: Entrega de Informe de Gestión – Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

Respetados, cordial saludo

En mi calidad de Secretaria de Despacho saliente de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, me permito hacer entrega del Informe de Gestión correspondiente al periodo 02 de enero de 2024 al 10 de mayo de 2025, en cumplimiento de la Ley 951 de 2005

El informe anexo presenta los principales avances, logros, retos y proyecciones de la dependencia, en el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2024–2027 Medellín Te Quiere. Asimismo, incluye información detallada sobre el presupuesto, contratos, los programas, proyectos y acciones adelantadas en las diferentes líneas estratégicas de la Secretaría.

Se anexan los siguientes documentos de soporte:

Nombre	Tipo	Detalle
3.1 Ejecución Presupuestal GH y SC 2024-2025	Excel	2 hojas
3.2 Certificado No Poseer Secretaria	PDF	1 folio
4.3 Planes de mejoramiento	Excel	1 hoja
6.1 Detalle Modalidad de Contratación GH y SC 2024-2025	Excel	2 hojas
6.2 Relación Contractual Competencia Dctos 2024-2025	Excel	2 hojas
6.3 Contratos pendientes por liquidar	Excel	1 hoja
7.1 Funciones GH y SC	Excel	1 hoja
7.1 Listado maestros documentos procesos GH y SC	Excel	4 hojas
7.2 Circulares y decretos GH y SC	Excel	1 hoja
7.2 Manual de Funciones Secretario de GH y SC	PDF	4 folios
7.2 Normograma GH y SC	Excel	1 hoja
8. Informe defensa jurídica	Excel	2 hojas
8. Relación liquidación sentencias pendientes	Excel	2 hojas
9. Presentación Q1 - Desarrollo Institucional	Power Point	2 diapositivas
9. Presentación Q1 - Gestión Humana	Power Point	8 diapositivas
9. Presentación Q1 - Servicio a la Ciudadanía	Power Point	12 diapositivas

Agradezco la atención prestada y quedo atenta a cualquier observación o requerimiento adicional.

Cordialmente,


NATALIA ANDREA RAMIREZ ANGEL
C.C. 21.527.832

Anexos: Informe de gestión de 50 folios y soportes descritos en CD.



Alcaldía de Medellín

Acta de Informe de Gestión
Ley 951 de 2005

1. Datos Generales del servidor público responsable que entrega

Nombre y Cédula:

NATALIA ANDREA RAMÍREZ ÁNGEL / Cédula: 21.527.832

Cargo

Secretario de Despacho – Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

Entidad (razón social)

Alcaldía de Medellín – Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

Ciudad y fecha:

Medellín

D: 12

M: 05

A: 2025

Fecha de inicio de la gestión

D: 02

M: 01

A: 2024

Motivo de la presentación

Renuncia irrevocable al cargo

Fecha de retiro:

D: 10

M: 05

A: 2025



Alcaldía de Medellín

2. Informe Resumido de la gestión

2.1 Breve descripción de la dependencia

La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía es una dependencia con competencias transversales a todas las áreas de la administración municipal. Se encuentra conformada por (3) subsecretarías que se describen a continuación:

La Subsecretaría de Desarrollo Institucional es la responsable de garantizar la operación del Sistema Integral de Gestión y Mejora continua en la entidad contribuyendo al logro de las metas del Plan de Desarrollo Municipal, así como de la definición y formulación de las políticas para la administración de la estructura administrativa y estructura de empleos. Dicha subsecretaria está conformada por la Unidad de Planeación Organizacional y la Unidad Administración Planta de Empleos; contempla en el PDD el indicador de Índice de Desempeño Institucional, el cual alcanzó un avance para 2024 de 89,3% y presenta una meta para el cuatrienio de 93%.

La Subsecretaría de Gestión Humana tiene como propósito principal la gestión estratégica del talento humano a través del liderazgo de las políticas, planes, programas y proyectos que potencian el valor del servicio público, con acciones encaminadas al adecuado dimensionamiento de las personas, la potencialización de sus competencias y el mejoramiento de su calidad de vida laboral, durante su ingreso, permanencia y retiro de la entidad. En el PDD se contemplan los indicadores de Nivel de satisfacción de los servidores con el clima laboral y Nivel de percepción sobre la Cultura organizacional con valores registrados de 72,5% y 72,7% para la vigencia 2024 y presentan una meta para el cuatrienio de 76%.

La Subsecretaría de Servicio al Ciudadano es la responsable del Sistema de Servicio a la Ciudadanía y de la implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención (presencial, telefónico y virtual) y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva, con calidad y oportunidad la demanda de PQRS, servicios y trámites. En el PDD se contempla el indicador de resolución de las solicitudes realizadas mediante los canales oficiales del servicio a la ciudadanía con un logro para 2024 de 57% y una meta para el cuatrienio de 70%.

Además, la Dirección de Control Disciplinario Interno, se crea con el fin de dar cumplimiento a la división de la etapas de instrucción y juzgamiento, consagradas en la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021 y su objetivo principal es direccionar las investigaciones disciplinarias de servidores y exservidores públicos, cuando están inmersos en conductas disciplinariamente reprochables, en el ejercicio de su función, además, su fin es cumplir con la labor preventiva, correctiva, y mantener el orden administrativo interno de la Entidad Distrital.

2.2 Principales logros del cuatrienio

Desde la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía se han tenido los siguientes logros en el periodo 2024-2025.



Alcaldía de Medellín

- Creación e implementación del Escuadrón del Bienestar como estrategia para intervenir en la promoción y prevención de la salud mental de los servidores, con el objetivo de mejorar la percepción del clima laboral, la cultura organizacional y reducir el riesgo psicosocial. Se contó con el desarrollo de más de 441 actividades con 7.499 activaciones e intervenciones.
- La creación de la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, Dirección de Control Disciplinario Interno, la modificación de la Secretaría de la No Violencia a Secretaría de Paz y Derechos Humanos y la modificación de las funciones de algunas dependencias a cero costos de funcionamiento adicionales, con la creación de empleos vía supresión de otros empleos o registros de trabajadores oficiales y la reubicación de otros empleos.
- La creación de 7 Comisarías de Familia nuevas en la estructura con 64 empleos de los equipos interdisciplinarios de acuerdo con la Ley 2126 de 2021. Creación de 64 empleos adicionales con recursos de la estampilla pro-justicia familiar, por un valor de \$3.345.122.580.
- La realización del estudio de cargas laborales con personal vinculado y 7 contratistas por prestación de servicios, el cual se debía realizar en el 2024 y que arrojó un déficit de 1.053 empleos.
- La creación de un total de 42 empleos adicionales por un valor de \$4.190.642.666, vía supresión de otros empleos y registros de trabajadores oficiales, sin aumentar los gastos de funcionamiento. Así como la creación de 100 agentes temporales con recursos de inversión que van hasta enero de 2026, por un valor de \$2.887.649.787.
- La realización de las auditorías internas de calidad y el primer seguimiento (auditorías externas) a la certificación de calidad de la norma ISO-9001-2015, por el ente certificador SGS que va hasta el 2026.
- La coordinación del diligenciamiento del FURAG en toda la entidad con resultado del Índice de Desempeño Institucional (IDI) en 89.3 puntos de la gestión de 2023, cuya meta en el proyecto Optimización del Sistema Integral de Gestión del Plan de Desarrollo para el 2024 era de 88 puntos. Cumpliendo con la meta para el 2024.
- La actualización vía acto administrativo del Manual del Pilar de Gestión a cargo de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.
- Resolución del 59.95% de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en los distintos trámites y servicios del Distrito.
- Incremento en un 24% de la oferta de prácticas del Distrito, con la vinculación de 217 practicantes con auxilio económico en la vigencia 2024 y 145 practicantes en la vigencia 2025.



Alcaldía de Medellín

- Adjudicación de 242 créditos de vivienda a servidores públicos del Distrito de Medellín en la vigencia 2024 y 141 créditos adjudicados en lo corrido de la vigencia 2025.
- Acompañamiento a 5.475 servidores, apoyando su bienestar, el de sus familias y el fortalecimiento de sus conocimientos en la vigencia 2024.
- Intervención de 4.763 servidores mediante los programas de seguridad y salud en el trabajo en la vigencia 2024.
- Descongestión del archivo de historias laborales mediante la gestión, organización y digitalización de 14.012 carpetas, permitiendo la intervención del 72.1% del inventario total.
- Se han realizado 7 procesos de encargo a través de los cuales, se presentan 83 servidores beneficiados y 75 vacantes viabilizadas en provisionalidad.
- Fortalecimiento del archivo de Historias Laborales con la habilitación de un nuevo espacio para su funcionamiento, conservación y disposición, cumpliendo con las condiciones técnicas del Archivo General de la Nación.
- Unificación de tres procesos de atención a la ciudadanía, generando articulaciones con la Subsecretaría de Catastro, la Secretaría de Salud y el Departamento Administrativo de Planeación en la vigencia 2024.
- Implementación de un canal de atención oficial del Distrito a través de WhatsApp, consolidando la atención mediante este canal y aumentando en un 33% la participación en canales digitales, en el que se inició con 33.000 interacciones en el mes.
- 72 millones de ahorros anuales por reducción de costos de Servicios públicos de las casas de Gobierno, asumidos por la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia; además, de cambio de impresoras 100 % del contrato con Emtelco (600k mes a 300k mes).
- 15 millones mensuales de costos evitados por interacciones retenidas en BOT e IVR, sin paso asesor.
- Ingresos anuales de aproximadamente 12 millones al Distrito, por concepto de servicios públicos producto de comodatos con la Registraduría y la Superservicios.
- Lanzamiento Sala de Lactancia para el ciudadano Sótano Alpujarra.
- Inicio de diagnóstico y diseño de intervención de sedes presenciales.
- Rediseño instrumento medición de satisfacción en 238 sedes Distrito por QR – Piloto en abril de 2025.



Alcaldía de Medellín

- Construcción e implementación de plan de choque para mitigar el impacto del 20% de incremento de los contactos en sedes generados por la necesidad actualización Sisbén, por parte de la Secretaría de Salud.
- Implementación ajustes IVR para mejorar la autogestión en la línea, pasando de 65% del punto de deflexión en Q4 del 2024 al 75% en marzo del 2025.
- Alcance de un 97.14% de efectividad en el Sistema Integral de Gestión (SIG), mejorando los resultados de las auditorías internas y externas, y gestionando eficazmente los riesgos de gestión y corrupción.
- Actualización de la documentación de los procesos para alinearla con los ajustes realizados en la estructura administrativa de la entidad.
- Capitalización realizada al Patrimonio Autónomo Pensional vía aportes del Distrito, por un valor de \$119.665.654.390.
- Restructuración del trámite de reporte y manejo de las incapacidades y licencias de maternidad y paternidad, mediante la publicación de la Circular 202460000219 de 2024 y la Versión 6 del Procedimiento PR-GETH-062. Este proyecto busca generar una cultura sobre el reporte de incapacidades y licencias en el Distrito Especial de Medellín, garantizando el ingreso oportuno de las novedades a la nómina y optimizando la eficacia del saneamiento contable y el trámite de recobro ante las EPS y ARL.
- Adopción del teletrabajo suplementario como única modalidad en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Aumento de 416 usuarios atendidos en programa de acompañamiento psicológico, con respecto al año 2023. (830 usuarios en 2023 y 1.246 usuarios en 2024).
- Desarrollo de la provisión de vacantes por la convocatoria pública para el cargo de bombero de la Comisión Nacional del Servicio Civil, con el nombramiento de 139 bomberos en periodo de prueba.
- Frente a Formación y capacitación, en 2024 se beneficiaron 3.825 servidores en 254 programas de aprendizaje ejecutados y en la vigencia 2025 se han beneficiado 639 servidores en los programas de aprendizaje, 321 servidores participantes en Reinducción General, 52 servidores participantes en Inducción Corporativa, 19 servidores beneficiados con capacitación en Modalidad Específica (5 programas) y se realizaron 4 alianzas intrainstitucionales y 5 interinstitucionales.
- Para el año 2025 se cuenta con 3 tiquetes nuevos en la Tiquetera de la Felicidad. 2.647 servidores han disfrutado del beneficio haciendo uso de 5.194 tiquetes.



Alcaldía de Medellín

- Implementación de las Salas de la Armonía, las cuales han tenido un impacto significativo en el bienestar físico y mental de los empleados.
- Desarrollo de un plan de priorización para la actualización de actos administrativos de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.
- Mesas de trabajo para la revisión del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Impacto de cuarenta (40) servidores a través del acompañamiento desde el área de medicina y Psicología, de la Unidad de Gestión del Riesgo Laboral, que, de acuerdo a los criterios de reincidencia en accidentalidad, requerían el acompañamiento establecido en la estrategia, lo cual queda registrado en la Historia Clínica Ocupacional. Siendo el principal objetivo, realizar acompañamiento y seguimiento a condiciones de salud que pueden incidir en dicha accidentalidad, como también identificar de acuerdo a la condición del servidor, la pertinencia o no de recomendaciones médicas en puesto de trabajo, seguimiento a prestaciones asistenciales de la ARL y a la activación de rutas necesarias a prevenir la ocurrencia de nuevos accidentes.
- Creación de procedimiento de reubicación por recomendación médica.
- Inicio de mesas de trabajo para el análisis de servidores con incapacidades superiores a los 180 días.
- Suscripción del primer contrato de trabajo con trabajador oficial por sentencia.
- Durante el año 2024, se adelantó la negociación con las organizaciones de empleados públicos del Distrito. En este sentido, se suscribió el Acuerdo Colectivo 2024 - 2025 el día 12 de agosto de 2024, cuya vigencia es hasta el 18 de marzo de 2026, por lo que la próxima negociación sindical sería en el año 2026.
- Implementación de tableros de control para el análisis de información para los temas de créditos de vivienda, ejecución presupuestal, seguimiento a la liquidación de contratos e indicadores de plan de desarrollo.
- Fortalecimiento la función de preventiva, a través de las estrategias de prevención, que propenden por: Enaltecer la probidad en el servicio público, Aumentar la confianza en el ejercicio de lo público y fomentar la integridad del servidor público.
- Evacuar con decisión de fondo el 100% de los trámites disciplinarios que tenían etapas procesales vencidas de vigencias 2020,2021 y 2022.
- Descongestión de tramite referentes a la ejecución de las sanciones disciplinarios impuestas, permitiendo la ejecución y cumplimiento efectivo del 100% de las sanciones disciplinarias impuesta a servidores y exservidores públicos de la entidad desde julio de 2023.



Alcaldía de Medellín

- Alcance de un 90% de efectividad en el cumplimiento del trámite de los procesos disciplinarios en la etapa de juzgamiento (fallo), dando cumplimiento a los plazos determinados en la normativa vigente.

2.3 Aspectos a tener en cuenta de la Dependencia

2.3.1 Comités Secretario de Despacho

A continuación, se presentan los comités establecidos a los que se asiste en calidad de Secretario de Despacho de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

Nombre del Comité	Periodicidad	Tipo de participación
Comité de conciliación	Semanal	Propio del cargo
Comité de Transparencia Administrativa y Probidad	Bimestral	Propio del cargo
Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Trimestral	Propio del cargo, pero en ausencia del Alcalde preside el comité
Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Semestral	Propio del cargo, pero en ausencia del Alcalde preside el comité
Comité de Eficiencia de Gastos	A demanda	Propio del cargo/ la asistencia depende de los temas a tratar
Comité Directivo	Semanal	Propio del cargo
Comité Interno de Planeación	Todos los miércoles (según los temas de contratación)	Propio del cargo
Comité Adjudicación créditos hipotecarios a empleados	Ordinario anual más extraordinarios acorde a presupuesto	Propio del cargo, preside el comité
Comité de Adjudicación créditos hipotecarios a Trabajadores Oficiales	Ordinario anual más extraordinarios acorde a presupuesto	Propio del cargo, preside el comité



Alcaldía de Medellín

3. Detalle sobre la situación de los recursos

3.1 Información sobre recursos financieros

Vigencia 2024

CONCEPTO	Presupuesto	Total Ejecución	% Ejec.
70600000 SECRETARÍA DE GH Y SC	553.871.721.586	522.368.193.768	94,31
FUNCIONAMIENTO	329.542.012.739	324.558.723.641	98,49
DEUDA PUBLICA	121.146.145.999	119.968.765.874	99,03
INVERSIÓN	103.183.562.848	77.840.704.253	75,44
200189 ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE PRÁCTICAS	1.348.552.320	1.337.830.009	99,2
200190 DISEÑO IMPLEMENTAC ESTRATEGIAS DLLO	2.800.979.307	2.715.093.873	96,9
200192 FORTAL SERVICIO MEJORAR EXPERIENCIA	6.784.037.010	6.105.665.084	90,0
200193 FORTALEC SISTEMA GESTIÓN SEGURIDAD Y	742.600.000	691.734.000	93,2
200194 FORTAL POLÍTICAS GESTIÓN Y DESEMPEÑO	625.219.098	613.429.173	98,1
200195 MEJORAMI GESTIÓN DOCUMENTAL DE HISTO	2.222.289.143	2.172.289.141	97,8
200328 CONTRIBUCIÓN A SOLUCIÓN DE NECESIDAD	88.659.885.969	64.204.662.973	72,4

Vigencia 2025 (A 30 de abril)

CONCEPTO	Presupuesto	Total Ejecución	% Ejec.
70600000 SECRETARÍA DE GH Y SC	608.941.181.162	177.470.594.421	29,14
FUNCIONAMIENTO	400.170.889.748	125.099.005.107	31,26
DEUDA PUBLICA	110.988.101.683	34.805.368.426	31,36
INVERSIÓN	97.782.189.731	17.566.220.888	17,96
200192 FORTAL SERVICIO MEJORAR EXPERIENCIA	557.673.873	557.673.873	100,00
200194 FORTAL POLÍTICAS GESTIÓN Y DESEMPEÑO	4.261.249	4.261.249	100,00
200195 MEJORAMI GESTIÓN DOCUMENTAL DE HISTO	50.000.000	50.000.000	100,00
240196 ADMINISTRACIÓN INFORMACIÓN EXPEDIENT	1.345.000.000	1.294.965.906	96,28
240197 DESARROLLO ESTRATEGIAS DESARROLLO TA	1.389.786.429	1.149.792.049	82,73
240199 MEJORAMIENTO SISTEMA SEGURIDAD SALUD	829.357.189	777.500.000	93,75
240201 SERVICIO FINANCIAMIENTO VIVIENDA SER	80.808.393.571	6.747.071.343	8,35
240202 MEJORAMIENTO EXPERIENCIA CIUDADANA	7.394.793.841	6.195.541.068	83,78
240203 OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE	3.747.198.078	383.717.900	10,24
240205 TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE PRACTIC	1.655.725.500	405.697.500	24,50

En el archivo anexo 3.1 *Ejecución Presupuestal GH y SC 2024-2025* se presenta el detalle por rubro y ejecución del presupuesto de funcionamiento en las vigencias 2024 y 2025. Además, se puede consultar la gaceta anual de presupuesto para la identificación de los rubros y el presupuesto asignado a cada uno.



Alcaldía de Medellín

3.2 Información sobre recursos físicos

En el anexo 3.2 *Certificado No Poseer Secretaria* se presenta el certificado expedido desde la Secretaría de Suministros y Servicios donde se expresa que no se presentan artículos cargados en la cartera del Secretario de Despacho de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

Por otra parte, a continuación, se presenta el listado de Bienes Inmuebles de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía reportado desde la Secretaría de Suministros y Servicios.

Clase	Descripción	Valor Libros
200409467	COMPUTADOR PORTATIL LENOVO THINKPAD YOGA 260	\$2,921,200
2003241729	NEVERA	\$562,000
3321489	SIST MULTIESPACIO DE OFICINA COMPUESTO POR:	\$890,700
2000045289	MESA DE MADERA RECTANGULAR PARA JUNTAS	\$887,900
3321229	MESA ESCRITORIO MAS WADE EN CUERO	\$381,800
2000045319	SILLON DE MADERA Y CUERO	\$640,200
2000045309	SILLON DE MADERA Y CUERO	\$640,200
2000045299	SOFA DE MADERA Y CUERO	\$1,535,100
3321439	TABURETE DE MADERA Y CUERO	\$186,300
3321369	TABURETE DE MADERA Y CUERO	\$186,300
3321339	TABURETE DE MADERA Y CUERO	\$186,300
200646836	MONITOR INDUSTRIAL 75" SAMSUNG REF: QM75C	\$11,880,000
2000677519	MESA AUXILIAR	\$250,000
3321219	MESA DE MADERA AUXILIAR	\$161,600
2000531149	SILLA GIRATORIA ERGONOMICA CON BRAZOS	\$239,900
200473107	COMPUTADOR PORTAIL APPLE 13,3" MACBOOK PRD	\$7,683,900

3.3 Información sobre ocupación y planta

3.3.1 Planta de empleos nivel central

El nivel jerárquico de los empleos municipales se distribuye así: Directivo el 2,81% para un total de 138 plazas, Asesor el 0,89% para un total de 44 plazas; Profesional el 39,98% para un total de 1.966 plazas, Técnico el 22,57% para un total de 1.110 plazas; Asistencial el 29,20% para un total de 1.436 plazas; y para completar el 100% se encuentran las plazas de trabajadores oficiales, que son en total 224 plazas y representan el 4,55%.

SECRETARÍAS Y/O DEPARTAMENTOS	ASESOR	ASISTENCIAL	DIRECTIVO	PROFESIONAL	T. OFICIAL	TECNICO	Total
ALCALDIA	5	23	10	22		7	67
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES		253	3	25		9	290
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	2	30	6	131		24	193
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	1	8	4	47		4	64
SECRETARIA DE CULTURA CIUDADANA		21	5	47		12	85



Alcaldía de Medellín

SECRETARÍAS Y/O DEPARTAMENTOS	ASESOR	ASISTENCIAL	DIRECTIVO	PROFESIONAL	T. OFICIAL	TECNICO	Total
SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONOMICO		7	5	27		9	48
SECRETARIA DE EDUCACION	2	64	11	115		44	236
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL		3	3	27			33
SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	1	73	8	123		39	244
SECRETARIA DE GESTION Y CONTROL TERRITORIAL	1	18	6	78		60	163
SECRETARIA DE GOBIERNO Y GESTION DEL GABINETE	7	4	5				16
SECRETARÍA DE HACIENDA	2	80	4	200		40	326
SECRETARÍA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	2	71	8	100		18	199
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA		21	4	85	182	21	313
SECRETARIA DE INNOVACION DIGITAL	9	35	3	60	1	26	134
SECRETARIA DE LA JUVENTUD		4	2	7		1	14
SECRETARIA DE LAS MUJERES	1	7	3	49		1	61
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE		14	4	67	23	12	120
SECRETARIA DE MOVILIDAD	1	120	6	130	4	661	922
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	1	14	5	47		24	91
SECRETARÍA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	2	19	3	23		10	57
SECRETARIA DE SALUD		13	5	95		33	146
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1	398	9	269	1	18	696
SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	1	101	6	110	13	20	251
SECRETARÍA DE TURISMO Y ENTRETENIMIENTO		4	3	18		7	32
SECRETARIA GENERAL	2	20	3	60		8	93
SECRETARIA PRIVADA	3	11	4	4		2	24
Total	44	1436	138	1966	224	1110	4918
Porcentaje	0,89%	29,20%	2,81%	39,98%	4,55%	22,57%	100,00%

La Naturaleza corresponde a los tipos de empleo que existen en la Administración. 89,30% corresponde a 4.392 plazas de empleos de carrera administrativa; el 4,55% a 224 plazas de trabajadores oficiales; el 4,07% a 200 plazas en empleos de libre nombramiento y remoción y para completar el 100%, restarían 2 plazas que corresponden al 0,02% de libre nombramiento y remoción de período fijo, correspondientes al Secretario de Despacho de la Secretaría de Evaluación y Control y la del señor Alcalde.

SECRETARÍAS Y/O DEPARTAMENTOS	CARRERA ADMINISTRATIVA	ELECCIÓN POPULAR	EMPLEO TEMPORAL	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	PERÍODO FIJO	TRABAJADOR OFICIAL	Total plazas
ALCALDIA	41	1		25			67
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	287			3			290



Alcaldía de Medellín

SECRETARÍAS Y/O DEPARTAMENTOS	CARRERA ADMINISTRATIVA	ELECCIÓN POPULAR	EMPLEO TEMPORAL	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	PERÍODO FIJO	TRABAJADOR OFICIAL	Total plazas
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION	185			8			193
SECRETARIA DE COMUNICACIONES	59			5			64
SECRETARIA DE CULTURA CIUDADANA	80			5			85
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	43			5			48
SECRETARIA DE EDUCACION	223			13			236
SECRETARIA DE EVALUACION Y CONTROL	30			2	1		33
SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	235			9			244
SECRETARIA DE GESTION Y CONTROL TERRITORIAL	156			7			163
SECRETARIA DE GOBIERNO Y GESTION DEL GABINETE	4			12			16
SECRETARIA DE HACIENDA	317			9			326
SECRETARIA DE INCLUSIÓN SOCIAL Y FAMILIA	189			10			199
SECRETARIA DE INFRAESTRUCTURA FISICA	127			4		182	313
SECRETARIA DE INNOVACION DIGITAL	121			12		1	134
SECRETARIA DE LA JUVENTUD	12			2			14
SECRETARIA DE LAS MUJERES	57			4			61
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE	93			4		23	120
SECRETARIA DE MOVILIDAD	811		100	7		4	922
SECRETARIA DE PARTICIPACION CIUDADANA	85			6			91
SECRETARIA DE PAZ Y DERECHOS HUMANOS	52			5			57
SECRETARIA DE SALUD	141			5			146
SECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	679			16		1	696
SECRETARIA DE SUMINISTROS Y SERVICIOS	231			7		13	251
SECRETARIA DE TURISMO Y ENTRETENIMIENTO	29			3			32
SECRETARIA GENERAL	88			5			93
SECRETARIA PRIVADA	17			7			24
Total	4392	1	100	200	1	224	4918
Porcentaje	89,30%	0,02%	2,03%	4,07%	0,02%	4,55%	100,00%

3.3.2 Recursos humanos nivel central

NATURALEZA	FECHAS	EMPLEOS EXISTENTES	EMPLEOS PROVISTOS	EMPLEOS VACANTES
Empleos de Carrera Administrativa	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	4345	4116	229
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	4392	3919	473



Alcaldía de Medellín

NATURALEZA	FECHAS	EMPLEOS EXISTENTES	EMPLEOS PROVISTOS	EMPLEOS VACANTES
Empleos de Libre Nombramiento y Remoción	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	196	163	33
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	200	185	15
Temporales	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	0	0	0
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	100	97	3
Empleos de Trabajadores Oficiales	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	244	241	3
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	224	214	10
Total	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	4785	4520	265
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	4916	4415	501

3.3.3 Recursos humanos Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

NATURALEZA	FECHAS	EMPLEOS EXISTENTES	EMPLEOS PROVISTOS	EMPLEOS VACANTES
Empleos de Carrera Administrativa	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	254	247	7
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	235	215	20
Empleos de Libre Nombramiento y Remoción	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	8	6	2
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	9	9	0
Empleos de Trabajadores Oficiales	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	0	0	0
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	0	0	0
Total	AL INICIO DE LA GESTIÓN (ENERO 01 DE 2024)	262	253	9
	AL FINAL DE LA GESTIÓN (ABRIL 30 DE 2025)	244	224	20

NIVEL	DESPACHO - SECRETARIA DE GESTION HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SUBSECRETARIA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	SUBSECRETARIA DE GESTION HUMANA	SUBSECRETARIA DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	EQUIPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - JUZGAMIENTO	EQUIPO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO - INSTRUCCIÓN	Total Plazas
ASESOR	1						1
ASISTENCIAL	6	2	43	13	1	8	73
DIRECTIVO	2	1	1	2	1	1	8
PROFESIONAL	4	18	83	8	2	8	123
TECNICO		2	34	1	1	1	39
Total	13	23	161	24	5	18	244

Del Secretario de Despacho de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía dependen directamente tres subsecretarios, tres directores técnicos y un asesor, quienes se encuentran evaluados al 9 de mayo de 2025, conforme consta en los documentos entregados en la Subsecretaría de Gestión Humana.



Alcaldía de Medellín

4. Informe sobre los programas y proyectos ejecutados

4.1 Grandes apuestas y resultados

4.1.1 Practicantes

Como proyecto de inversión y respondiendo al Plan de Acción durante el año 2024, la cantidad de estudiantes que realizan prácticas de excelencia en el Distrito bajo la modalidad de Prácticas de Excelencia fueron 214. Dado que se recibió traslado de recursos para la vinculación de practicantes por parte de otras secretarías en el primer semestre, incrementándose el número de vinculaciones con el uso de estos recursos. Con una inversión total de \$ 824.652.320.

Bajo la modalidad de prácticas específicas, es decir sin auxilio económico se formaron para el trabajo 145 practicantes durante el año 2024, incluyendo servidores públicos.

Por lo anterior, las dos modalidades permitieron formar para el trabajo un total de 359 practicantes entre Técnicos, Tecnólogos y Profesionales Universitarios, que fueron certificados para el primer empleo y dentro del programa de Gobierno "Formación para el trabajo".

Actualmente, se encuentra la reestructuración de la normativa del centro de prácticas, que busca la implementación de un porcentaje auxilio económico para los practicantes de la modalidad específicas que no sean servidores o contratistas del distrito.

4.1.2 Escuadrón del Bienestar

Escuadrón del Bienestar, es una apuesta dirigida a crear entornos de trabajo saludables al interior de la Alcaldía de Medellín, de tal forma que los servidores y servidoras vean fortalecidas de forma integral, sus áreas de relacionamiento laboral, social y familiar, comprendiendo que estas están estrechamente conectadas.

Este plan estratégico es fundamental para la Alcaldía, teniendo en cuenta que las diferentes acciones diagnósticas como la encuesta de clima laboral, cultura organizacional y la encuesta de riesgo psicosocial, han permitido identificar la importancia de conectar como seres humanos desde el amor, la empatía y la escucha, entendiendo que "un entorno de trabajo saludable es aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo" (OMS)

Según la Organización Mundial de la Salud (2022) un entorno laboral decente contribuye en la buena salud mental de los trabajadores y proporciona aspectos como: sentido de vida, confianza, propósito y logro, construcción de relaciones positivas, sentirse parte de una comunidad y el establecimiento de rutinas beneficiosas para la salud.

Es por esto que el Escuadrón de Bienestar está comprometido en alcanzar una mejoría significativa en el bienestar de los servidores, entendiendo que esta es una acción colectiva y que



Alcaldía de Medellín

busca la articulación y la participación integral de cada servidor de la Administración Distrital. En la vigencia 2024 se contó con el desarrollo de más de 217 actividades con 5.177 impactos entre servidores y contratistas.

Programa acompañamiento psicológico. Brinda atención psicológica a personas que enfrentan situaciones de crisis, estrés emocional o vulnerabilidad psicosocial. Su enfoque integral combina estrategias de intervención temprana, contención emocional y orientación psicológica, con el objetivo de fortalecer el bienestar mental y prevenir el desarrollo de trastornos psicológicos. Entre los servicios del programa de acompañamiento psicológico se encuentran: psicología para adultos, psicología infantil, terapia Familiar, terapia de Pareja y neuropsicología.

Programa abriendo Corazones. Aborda de manera ambulatoria e integral los trastornos asociados al consumo de sustancias psicoactivas y las adicciones comportamentales. Su enfoque multidisciplinario combina la atención desde varias especialidades del área de la salud, como psiquiatría, psicología, nutrición, toxicología, terapia ocupación y neuropsicología.

Los usuarios de ambos programas son los servidores y el grupo familiar beneficiario, conformado este por el cónyuge, compañero(a) permanente, padres que dependan económicamente del servidor, hijos hasta los 25 años que dependan económicamente del servidor, hijos mayores de 25 años en situación de discapacidad que dependan económicamente del servidor.

En el año 2024 se atendieron en ambos programas un total de 1246 usuarios (870 servidores y 376 familiares), con un total de 6.648 atenciones

El presupuesto ejecutado fue por el valor de \$374.730.653 a través del contratista IPS Mente Plena.

Intervenciones a líderes de Programa y Proyecto a través del programa Fortalecimiento al Servidor para el Servicio. A la fecha se han intervenido 42 Líderes de los 294 que serán partícipes de las actividades del programa Liderazgo Saludable.

4.1.3 Concurso Bomberos - CNSC

La Comisión Nacional del Servicio Civil —CNSC— ofertó 871 vacantes para ingresar como servidor de carrera administrativa en el empleo de bombero en 23 entidades del país, donde el Distrito de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, reportó 153 vacantes para este concurso.

La lista de elegibles para Medellín se conformó por 341 personas y fue publicada el martes 4 de marzo por la CNSC a través de su portal oficial para suplir 153 vacantes para el empleo de Bombero reportadas por la Alcaldía de Medellín.

En el momento de concurso, Medellín contaba con 143 bomberos vinculados mediante la figura de provisionalidad, de los cuales 102 de ellos ocuparon las primeras posiciones en el listado de elegibles. Durante el mes de abril se llevó a cabo la posesión de 139 personas en el empleo, entre servidores nuevos y aquellos que ya venían ejerciendo el rol en la modalidad de vinculación en



Alcaldía de Medellín

provisionalidad y se están vinculando los cargos restantes de manera paulatina, según las solicitudes de prórroga hechas por los interesados.

4.1.4 Concurso de Méritos – Convocatoria Antioquia 3

La Alcaldía de Medellín - Distrito Especial De Ciencia, Tecnología E Innovación - expidió el Acuerdo No. 3 del 10 de enero de 2024, modificado por los Acuerdos Nos. 94 del 5 de junio de 2024 y 129 del 3 de julio de 2024. En los cuales se estableció **579 empleos con 1.719 vacantes**, esto me incluye Nivel Central y la secretaria de Educación.

A corte del 01 de abril de 2024, quedarían 1.557 vacantes de Gestión Humana y 162 de la Secretaría de Educación, para un total de 1.719 empleos reportados a la Convocatoria Antioquia 3, discriminados de la siguiente manera:

- Ascenso: 515
- Abierto: 1.204

ACTUALIZACIÓN DE OPEC - 2025	
# Empleos	549 (579 con Educación)
# Vacantes	1.557 de Gestión Humana, con corte a 01 de abril 2024 (Adicional 162 de Educación, para un total de 1.719).
Valor Estimado x Vacante	\$3.731.700
VALOR TOTAL CONCURSO	\$5.810.256.900
PAGO TOTAL A LA FECHA ANTIOQUIA III 2023-2024	\$4.654.096.225
SALDO PENDIENTE A LA FECHA	\$1.156.160.675

Lo cual concuerda con la información del oficio enviado por la Comisión Nacional del Servicio Civil, así:

CONSOLIDADO PAGOS DE GESTION HUMANA NUMERO DE ACREEDOR – CNSC: 900003409

CDP	Fecha	VALOR	RP	FECHA	COMPROBANTE PAGO	FECHA PAGO
2200060885	17.03.2023	\$723.512.750	5000277361	02.05.2023	905462049	10.05.2023
2200062161	01.08.2023	\$723.512.750	5000277361	14.09.2023	905590979	21.09.2023
2200062687	06.10.2023	\$723.512.750	5000286302	10.11.2023	905651299	16.11.2023
2200062923	10.11.2023	\$160.000.000	5000287968	13.12.2023	905703401	18.12.2023
SUBTOTAL PAGO VIGENCIA 2023		\$2.330.538.250				
2200064213	09.04.2024	\$580.889.493	5000294445	05.06.2024	905829471	14.06.2024
2200065009	10.07.2024	\$580.889.493	5000297093	02.08.2024	905881714	09.08.2024
2200065045	17.07.2024	\$1.161.778.989	5000299284	19.09.2024	905938961	04.10.2024
SUBTOTAL PAGO VIGENCIA 2024		\$2.323.557.975				
TOTAL, PAGOS A 06 MAYO 2025			\$4.654.096.225			



Alcaldía de Medellín

4.1.5 Implementación Distrito

En el marco de la implementación del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación, se presentan las siguientes apuestas:

1. La realización de un estudio técnico en 2025 como base del ajuste a la estructura administrativa del nivel central en el marco del Plan de transición de Municipio a Distrito, el cual se viene realizando con personal vinculado, contratistas por prestación de servicios y con un Consultor contratado en mayo con un cronograma de trabajo hasta el mes de diciembre de 2025.
2. La realización de un estudio técnico en el segundo semestre del 2025, con la finalidad de determinar la viabilidad técnica y financiera de la creación de nuevas Inspecciones en los términos dispuestos en la normatividad vigente, para lo cual se contrató un consultor en el mes de mayo con un cronograma de trabajo hasta el mes de diciembre de 2025.
3. La realización de un estudio de escalas salariales en el segundo semestre del 2025, en todos los niveles de empleos, con excepción de los docentes, directivos docentes y personal administrativo pagados total o parcialmente con recursos del SGP, a fin de determinar su actualización, para lo cual se contrató un consultor en el mes de mayo con un cronograma de trabajo hasta el mes de diciembre de 2025.

4.1.6 Historias laborales

Para la vigencia 2024, la necesidad con la que cerró el año 2023, fue la identificación de 24.079, carpetas de historias laborales, para atender, pero en cumplimiento de la orden perentoria del Archivo General de la Nación, de organizar el inventario se identificaron carpetas de empleados, sin organizar, motivo por el cual la actividad contratada se enmarcó en realizar el inventario definitivo, el cual pasó de 24.079 a 35.460 carpetas de historias laborales y la organización de 14.000 carpetas de historias laborales dejando como resultado un 72% de ejecución en la meta M39 del PMA.

Durante la vigencia del contrato 4600101257 de 2024, componente 1, actividad 2 que cita: realizar la inserción de tipos documentales que contienen 350 cajas X300 que corresponde a la información rezagada de los últimos años de gestión, de dicha actividad se presentó un hecho sobreviniente. Se identificaron historias que no habían sido conformadas como expediente laboral, lo que requirió la adición presupuestal al contrato con el fin de dar cumplimiento al plan de mejoramiento.

Dicho lo anterior, para un total de 10.812 carpetas organizadas archivísticamente por concepto de adición y 3.200 carpetas que superan los 200 folios por unidad como componente 1 del contrato, para un total de carpetas intervenidas bajo el contrato 4600101257 de 2024 de 14.012.

En la presente vigencia, se continua con la contratación para atender las actividades de organización de las carpetas de las historias laborales y las carpetas de cuotas partes de los pensionados de la entidad y pensionados por otras entidades, esto en cumplimiento de la actualización de información en el Programa PASIVOCOL del Ministerio de Hacienda y Crédito



Alcaldía de Medellín

Público, lo que nos posiciona a finales del 2025 en un 77% de ejecución sobre la meta M39 del PMA.

4.1.7 Transformación canal de atención al ciudadano - Flor



Flor es el canal oficial de WhatsApp de la Alcaldía de Medellín, que busca acercar al Distrito a los ciudadanos, brindando atención en línea, ofreciendo información sobre temas de interés y facilitando la gestión de trámites y servicios de forma cercana, sencilla y rápida.

Su contacto es el 301 604 44 44 y se integra con los demás canales de atención oficiales a la ciudadanía del Distrito:

- Canal telefónico: Línea Única de Atención a la Ciudadanía 604 44 44 144. Desde esta línea el ciudadano puede seleccionar la opción de continuar su atención a través de Flor.
- Canal presencial: Mascercas y Centros de Servicio a la Ciudadanía. A través de los QR que se encuentran ubicados en las sedes.
- Portal: www.medellin.gov.co allí se encuentra un ícono de WhatsApp, donde se puede comenzar a interactuar con Flor.

Flor es la transformación del asistente virtual a un canal oficial (cumplimiento de los Protocolos de Servicio al Ciudadano), donde se actualiza contenido de manera periódica y se integran otras dependencias que antes funcionaban de manera aislada (Desarrollo Económico, Mujeres, Juventud, entre otras).

Con el nuevo canal, se humaniza la atención con un nuevo enfoque - Flor, quien utiliza inteligencia artificial para dar respuesta asociada a las necesidades de los ciudadanos, permitiendo conversación con asesores especializados, que antes sólo se tenía para Movilidad.

Como novedad, se tiene, además: contenido en Inglés de Turismo, atención con Código Dorado para emergencias en Salud, información al inicio de noticias destacadas de la Alcaldía de Medellín, orientación para matrículas en instituciones educativas, así como programación actualizada y recomendaciones, acordes con cada gusto, para asistir a todos los eventos de ciudad: Agenda Cultural.

Cifras con corte al 31 de marzo:

- Entre agosto de 2024 y marzo de 2025, crecen las interacciones de Flor en más de 20 mil, pasando de 45 mil a 66 mil.
- Ha crecido la satisfacción en Flor, pasando de 49,48 % en agosto de 2024 a 59,51 % en marzo 30 de 2025.
- En la actualidad, en Flor se ofrece información de 16 dependencias: 1. Hacienda, 2. Catastro, 3. DAP, 4. Medio Ambiente, 5. Víctimas, 6. Educación, 7. Juventud, 8. Movilidad, 9. Desarrollo Económico, 10. GGHH y SC, 11. Innovación, 12. Mujeres, 13. Salud, 14. Turismo, 15. Cultura, 16. Inclusión Social



Alcaldía de Medellín

4.1.8 Transformación Mas Cerca

En el marco de la Alcaldía de la Gente, se busca retornar al origen inspirador de los Mascerca: una Alcaldía verdaderamente cercana y al servicio de la ciudadanía.

Durante el año 2025, se tiene proyectada la intervención de los Mascerca Belén, Poblado y Floresta, con el objetivo de dignificar estos espacios y convertirlos en lugares acogedores, donde la amplia oferta institucional del Distrito brinde soluciones y orientación a quienes los visitan.

Esta transformación irá más allá de lo físico: será profunda y significativa. Los Mascerca no solo contribuirán al embellecimiento de los barrios y comunas en los que se encuentran —con fachadas coloridas, paisajismo y mayores condiciones de seguridad—, sino que también serán renovados internamente, reflejando la calidez y la vocación de servicio de sus asesores.

En estos espacios no solo se realizarán trámites; también se promoverá el aprendizaje sobre su gestión de forma virtual. Quienes los visiten se sentirán parte activa de la transformación de Medellín, al ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes ciudadanos.

La transformación de estos espacios se llevará a cabo con el apoyo de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) y contará con un recurso pendiente de traslado por parte de la Secretaría de Hacienda, por valor de \$7.079.595.858, de acuerdo con la cotización realizada por dicha entidad (pendiente aún la cotización de mobiliario).

4.1.9 Reubicación por recomendación médica

Durante el periodo 2024-2025 ingresaron cuatro (4) casos para análisis en el comité de ubicación laboral, ambos soportados por el artículo 4.2 del decreto 0195 de 2024 “por medio del cual se conforma el comité de ubicación laboral del Distrito de Medellín y se deroga el Decreto 346 de 2012”, en dicho artículo se define que se solicitará ingreso del caso a comité de ubicación laboral cuando el jefe inmediato manifieste imposibilidad de cumplir las recomendaciones.

Para ambos casos no se llevó el servidor a una nueva ubicación laboral por la imposibilidad de encontrar un empleo que se ajustara al perfil específico de los servidores, se ajustaron los compromisos laborales de acuerdo a las recomendaciones vigentes para que permanecieran en sus empleos.

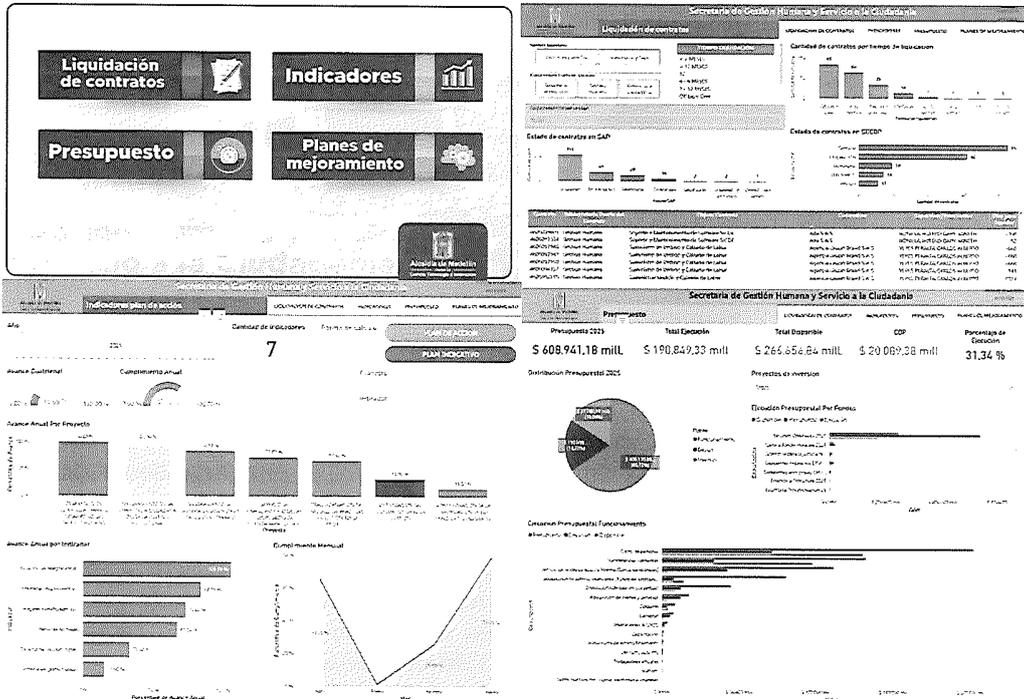
4.1.10 Analítica de datos aplicada a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía

Durante el periodo 2024-2025 se realizó la construcción de 3 tableros de control, los cuales se describen a continuación:

- Tablero de control temas de despacho: Este tablero incluye el seguimiento presupuestal, a indicadores de plan de acción y plan indicativo y a la liquidación de contratos.



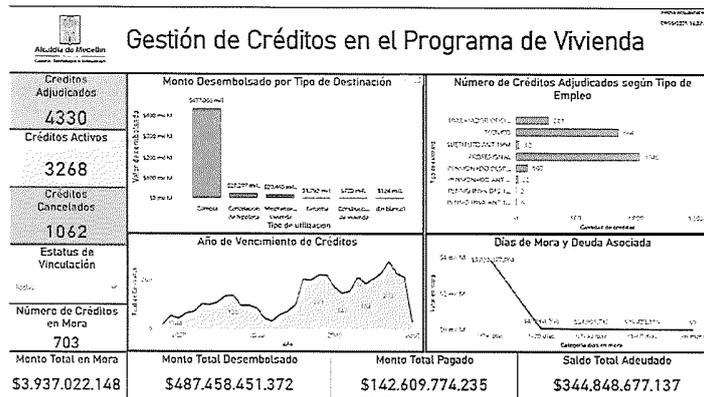
Alcaldía de Medellín



Enlace:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDFiYTRiM2MtMjk3NC00ODZjLWVmMzgtZGY0NGlyZkxwYmQ2liwidCI6IjJiNDhlMDg0LTVlNDQ0tNGlWzC05M2EwLWVlYyJjNjE5N2MzZCIsImMiOiJyR9&pageName=aba70e2262324e331917>

- **Tablero de control créditos de vivienda:** Este tablero incluye el seguimiento realizado a la adjudicación de créditos de vivienda y a la gestión de la cartera de los mismos, permitiendo el filtro según el tipo de vinculación, el estado de vinculación y el estado de la cartera.





Alcaldía de Medellín

4.2 Seguimiento al Plan de Acción

Vigencia 2024

Código Proyecto	Nombre Proyecto	Código Valor Estadístico	Nombre Valor Estadístico	2024
200189	ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO DE PRÁCTICAS	GH89AA	Personas formadas	214
200190	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GH90AD	Personas atendidas con oferta institucional articulada	35.300
200190	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GH90AC	Espacios de integración de oferta pública generados	1
200192	FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CIUDADANO	GH92AA	Sistemas de información actualizados	1
200193	FORTALECIMIENTO SISTEMA DE GESTIÓN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GH93AH	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente	1
200194	FORTALECIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	GH94AG	Sistema de Gestión implementado	1
200195	MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS HISTORIAS LABORALES	GH95AA	Sistema de gestión documental implementado	14.012
200328	CONTRIBUCIÓN A LA SOLUCIÓN DE LAS NECESIDADES DE VIVIENDA EN LA ALCALDÍA MEDELLÍN	GH28AA	Hogares beneficiados con adquisición de vivienda	242

Nota: En el indicador GH90AD se tenían en cuenta intervenciones y no servidores únicos intervenidos.

Vigencia 2025 (A 30 de abril)

Código Proyecto	Nombre Proyecto	Código Valor Estadístico	Nombre Valor Estadístico	2025
240196	ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES LABORALES.	GH96BA	Sistema de gestión documental implementado	355
240197	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	GH97AA	Espacios de integración de oferta pública generados	1
240199	MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	GH99AA	Entidades, organismos y dependencias asistidos técnicamente	4.283
240201	SERVICIO DE FINANCIAMIENTO DE LAS NECESIDADES DE VIVIENDA PARA LOS SERVIDORES DEL DISTRITO	GH01AA	Hogares beneficiados con adquisición de vivienda	157
240202	MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA DESDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.	GH02AA	Espacios de integración de oferta pública generados	17
240203	OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	GH03AA	Sistema de Gestión Implementado	0,33
240205	TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE PRACTICAS EN EL DISTRITO DE MEDELLÍN	GH05AA	Personas formadas	145



Alcaldía de Medellín

4.3 Seguimiento al Plan Indicativo

En el marco de la implementación del Plan de Desarrollo 2024-2027 “Medellín Te Quiere”, la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía hace parte del pilar “Creemos en la institucionalidad, en la seguridad y la convivencia ciudadana”, dentro del componente “Confianza ciudadana en la gestión pública institucional”.

Para contribuir a este propósito, se han creado los siguientes programas:

- Fortalecimiento de los servidores públicos para recuperar la confianza institucional
- Fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión para mejorar el desempeño institucional
- Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional

Cada programa cuenta con indicadores de resultado para su seguimiento y evaluación:

PROGRAMA	INDICADOR
Fortalecimiento de los servidores públicos para recuperar la confianza institucional	Nivel de percepción sobre la Cultura organizacional
Fortalecimiento de los servidores públicos para recuperar la confianza institucional	Nivel de satisfacción de los servidores con el clima laboral
Fortalecimiento del Sistema Integral de Gestión para mejorar el desempeño institucional	Índice de Desempeño Institucional
Transformación de la experiencia de servicio a la ciudadanía en el distrito para aumentar la confianza institucional	Resolución de las solicitudes realizadas mediante los canales oficiales del servicio a la ciudadanía

Para la implementación de estos programas se han definido los siguientes proyectos de inversión, cada uno con sus respectivos indicadores de producto:

PROYECTO	INDICADOR
TRANSFORMACIÓN DEL MODELO DE PRACTICAS EN EL DISTRITO DE MEDELLÍN	Estudiantes que realizan prácticas de excelencia en el Distrito
DESARROLLO DE ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	Servidores acompañados para su bienestar, el de sus familias y el fortalecimiento de su saber
MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Servidores intervenidos para promover la seguridad y salud en el trabajo
ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS EXPEDIENTES LABORALES	Carpetas de historias laborales intervenidas
SERVICIO DE FINANCIAMIENTO DE LAS NECESIDADES DE VIVIENDA PARA LOS SERVIDORES DEL DISTRITO	Créditos adjudicados por el Programa de Vivienda del distrito de Medellín
OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN	Efectividad del Sistema Integral de Gestión
MEJORAMIENTO DE LA EXPERIENCIA CIUDADANA DESDE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	Participación de los canales digitales implementados y promovidos en la atención y solución de las necesidades y/o solicitudes de la ciudadanía
	Procesos de atención o servicio a la ciudadanía de otras secretarías del Distrito unificados



Alcaldía de Medellín

El seguimiento, con corte al 30 de abril, de los indicadores de producto y resultado, se presenta a continuación:

Código Indicador	Nombre Indicador	Tipo de Indicador	Meta 2024-2027	2024	2025
3.4.2.1	Efectividad del Sistema Integral de Gestión	Producto	97	97,14	97,14
3.4.4	Nivel de satisfacción de los servidores con el clima laboral	Resultado	76	72,5	72,5
3.4.4.1	Créditos adjudicados por el Programa de Vivienda del distrito de Medellín	Producto	880	242	157
3.4.4.2	Servidores acompañados para su bienestar, el de sus familias y el fortalecimiento de su saber	Producto	5475	5475	3404
3.4.4.3	Carpetas de historias laborales intervenidas	Producto	80	72,1	72,9
3.4.4.4	Servidores intervenidos para promover la seguridad y salud en el trabajo	Producto	5088	4763	4283
3.4.4.5	Estudiantes que realizan prácticas de excelencia en el Distrito	Producto	850	217	145
3.4.5	Nivel de percepción sobre la Cultura organizacional	Resultado	76	72,7	72,7
3.4.5.1	Participación de los canales digitales implementados y promovidos en la atención y solución de las necesidades y/o solicitudes de la ciudadanía	Producto	60	33	37
3.4.5.2	Procesos de atención o servicio a la ciudadanía de otras secretarías del Distrito unificados	Producto	6	3	13
3.4.6	Resolución de las solicitudes realizadas mediante los canales oficiales del servicio a la ciudadanía	Resultado	70	59,95	61
3.4.7	Índice de Desempeño Institucional	Resultado	93	89,3	89,3

4.4 Seguimiento a Planes de Mejoramiento

Origen Plan de Mejoramiento	N. Planes de Mejoramiento suscritos al 30 de abril de 2025	N. Total de Acciones a Implementar	Estado Acciones				
			Al día	Pendientes por cierre (Al día)	Cerrada	Vencida	Sin gestionar
Auditoría Externa	1	3	3	1	2	0	0
Total	1	3	3	1	2	0	0
% del Total de Acciones al 30 de abril de 2025			100,00%	33,3%	66,67%	0,00%	0,00%



Alcaldía de Medellín

Origen Plan de Mejoramiento	N. Planes de Mejoramiento suscritos a 30 de abril de 2025	N. Total de Acciones a Implementar	Estado Acciones				Pendiente por verificación y/o cierre de Evaluación y Control
			Gestionadas por parte de la dependencia responsable (sin cierre)	Pendiente por gestión de la dependencia responsable (dentro de terminos)	Cerrada	Pendiente por gestión de la dependencia responsable (Vencida)	
Contraloría General de La Republica corte 30 de abril de 2025	2	2	2	0	0	0	2
Contraloría General de Medellín corte 30 de abril de 2025	5	8	8	0	0	0	8
Secretaría de Evaluación y Control	5	23	6	0	17	0	6
Total	12	33	16	0	17	0	16
% del Total de Acciones al 30 de abril de 2025			48%	0%	52%	0%	48%

En el anexo 4.3 *Planes de Mejoramiento* se encuentra el detalle de las acciones con hallazgo, acciones, avances y seguimientos a la fecha.



Alcaldía de Medellín

5. Indicadores principales por Subsecretaría

5.1 Subsecretaría de Desarrollo Institucional

La Subsecretaría de Desarrollo Institucional tiene a cargo un indicador que se encuentra en el Proceso de Direccionamiento Estratégico, denominado "Índice de Desempeño Institucional", este también se encuentra en el Plan Indicativo 2024-2027 en el proyecto "OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN". El seguimiento de este indicador para el cuatrienio es el siguiente:

AÑO	MEDICIÓN
2024	89,3

En la actualidad, se diligenció el FURAG con la gestión de la vigencia 2024 y se encuentra a la espera del puntaje objetivo, esperando cumplir la meta para el año 2025 de 90 puntos en el Índice de Desempeño Institucional.

5.2 Subsecretaría de Gestión Humana

➤ Medición De Clima Organizacional

Indicador transversal al proceso, lo que mide es la forma como los servidores públicos perciben su relación con el ambiente de trabajo como determinante de su comportamiento al interior de la entidad. Este indicador implica gestión y obligatoriedad por Ley para las áreas de Gestión Humana en el sector público, se enmarca en el Decreto 1083 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en su artículo 2.2.10.7 Programas de bienestar de calidad de vida laboral, el cual reza "De conformidad con el artículo 24 del Decreto-ley 1567 de 1998 y con el fin de mantener niveles adecuados de calidad de vida laboral, las entidades deberán efectuar los siguientes programas: 1. Medir el clima laboral, por lo menos cada dos años y definir, ejecutar y evaluar estrategias de intervención."

El resultado de la última medición realizada en 2023 fue Aceptable.

➤ Desarrollo de competencias

Fórmula de cálculo: Número de servidores de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción que no sean gerentes públicos y provisionales que obtienen una calificación de "2" o "1" en todos los compromisos laborales en las evaluaciones del desempeño durante el período de Evaluación Anual / (Número total de servidores de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción que no sean gerentes públicos y provisionales evaluados en el período de Evaluación Anual) * 100.



Alcaldía de Medellín

La medición se llevó a cabo el 29 de abril de 2024, con un resultado de 82,83%, es decir que de los servidores evaluados tuvieron un desempeño óptimo; en consecuencia, son competentes para realizar el trabajo.

➤ Mantener o Mejorar El Nivel de Cumplimiento de Los Estándares Mínimos

Este indicador tiene como objeto mejorar el nivel de cumplimiento de los estándares mínimos de la Resolución 0312 de 2019. Interpretación del resultado: Aceptable: Calificación Mayor al 85 % Moderadamente Aceptable: Calificación entre 61% y el 85% Crítico: Calificación menor al 60%.

La medición se realiza con una periodicidad anual. La última medición fue realizada en diciembre de 2024, con un resultado de 93%.

➤ Procesos de encargo:

CONSOLIDADO PROCESOS DE ENCARGO - AÑO 2025											
FECHA: 28 de marzo de 2025											
Nro. Proceso	Empleos	Mes Inicia	Nro. Empleos	Nro. Plazas	Secretarías Impactadas	Nro. Servidores opcionados	Nro. Registros verificados	Nro. Servidores interesados	Nro. Nombramientos	Nro. Empleos Otro proceso o Provisionalidad	Estado del Proceso
1	Líderes e Inspector de Policía	Enero (13)	4	10	4	315	325	76	9	1	En etapa de posesión
2	Profesional Especializado y Profesional Universitario	Enero (20)	47	79	19	396	611	206	51	28	En comunicación del acto administrativo. Proceso finalizado el 19 de marzo
3	Técnico Administrativo	Febrero (05)	35	40	15	126	771	25	12	28	En elaboración acto administrativo. Proceso finalizado el 19 de marzo
4	Líderes de Programa y Proyecto	Febrero (14)	11	11	9	181	66	56			En etapa de citación a pruebas
5	Comisarias de Familia y PU Competencias	Febrero (21)	4	29	2	66	67	23	11	18	Proceso suspendido por tutelas
6	Supervisores, Agentes de Tránsito y Conductores	Marzo (03)	3	25	6	89	18	18			En etapa de pruebas para aplicar el 31 de marzo
7	Bomberos	Marzo (05)	2	11	1	27	27				En etapa de citación a audiencia suspendido por respuestas a PQRS
8	Técnico Administrativo (etapa 2 P-03)	Marzo (25)	24	28	12	93					Pendiente publicación del estudio inicial
TOTALES			130	233		1293	1885	404	83	75	

Nota: En el proceso de encargo 5 se interpusieron 2 acciones de tutela, ambas con fallo a favor del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.

5.3 Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía

Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se cuenta con cuatro indicadores que miden los componentes del mismo, los cuales se describen a continuación:



Alcaldía de Medellín

- **Oportunidad de trámites:** Mide la eficacia de las dependencias para entregar la respuesta al ciudadano frente al trámite solicitado conforme a los tiempos establecidos en el Sistema Único de Información de Trámites. Debido a los sistemas en que se realizan los trámites este indicador se encuentra sujeto al reporte por parte de las dependencias. La meta es del 95%.

AÑO	MEDICIÓN
2024	99,22%
2025	99,66%

- **Oportunidad de PQRS:** Indicador de periodicidad mensual que mide la oportunidad en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que ingresan a la entidad conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. La meta es del 92%.

AÑO	MEDICIÓN
2024	82,93%
2025	57,57%

Nota: El indicador se impacta desde noviembre de 2024, principalmente por la migración de versión de Mercurio, pasando del 92% que se había logrado en entre junio y octubre al 38,59% en noviembre y 55,99% en diciembre, lo que genera un acumulado del 83,93% para el cierre del año 2024.

- **Satisfacción Canales de Atención:** Indicador de la percepción de los ciudadanos y grupos de valor en la atención del canal presencial, identificando falencias y oportunidades con el fin de mejorar la atención y experiencia del ciudadano con el distrito, la satisfacción del ciudadano con relación al servicio y la ejecución de los trámites y servicios ofrecidos, identificando falencias y oportunidades y gestionando la mejora continua de los procesos de la Alcaldía.

AÑO	MEDICIÓN
2024	93,7%

- **Diseño e implementación de la estrategia de experiencia en los Más cerca:** Fortalecimiento de los Más cerca para mejorar la experiencia en la sede a través de su diagnóstico e intervención, creación de mapas de calor y desarrollo de la estrategia de atención y experiencia en sedes. El indicador mide la cantidad de sedes a fortalecer.

AÑO	MEDICIÓN
2024	No aplica
2025	3



Alcaldía de Medellín

5.4 Equipo de Control Interno Disciplinario

Desde el equipo de instrucción, al 30 de marzo de 2025 se han radicado un total de 65 informes o quejas disciplinarias, y se han evacuado, correspondientes a todas las vigencias, 77 trámites con decisión final de fondo.

Esto significa que, al 30 de marzo de 2025, el indicador de Instrucción de Control Disciplinario se refleja de la siguiente manera:

AÑO	MEDICIÓN
2025	90%

Este indicador varía mensualmente, de acuerdo con la cantidad de informes o quejas radicadas como trámites disciplinarios y los procesos evacuados de cualquier vigencia con decisión final. Su variación depende de factores como la disponibilidad de personal en la Dirección para sustanciar los casos, la oportunidad en la obtención de pruebas documentales, las respuestas tanto internas como externas, entre otros elementos que influyen en el proceso.

Por su parte, el Equipo de Juzgamiento de la Dirección de Control Disciplinario Interno cuenta con el indicador de Procesos remitidos por la etapa de instrucción y fallados o devueltos por nulidad, el cual se actualiza mensualmente y refleja el número de procesos disciplinarios en trámite.

AÑO	MEDICIÓN
2024	35 procesos
2025	4 procesos

Actualmente, este indicador se encuentra en 100%, con 39 procesos en trámite de un total de 39 procesos remitidos por el Equipo de Instrucción, desglosados de la siguiente manera:

- Procesos remitidos por el Equipo de Instrucción: 39
- Devoluciones por nulidad: 15
- Fallos disciplinarios/absolutorios o en etapa de fallo: 16
- Prescripción o terminación de la acción disciplinaria: 2
- En trámite: 6



Alcaldía de Medellín

6. Informe sobre la contratación de la Dependencia

6.1 Resumen de contratación por vigencia

En los siguientes cuadros se presenta la contratación con recursos de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, por número y valor de los pedidos a los contratos del periodo.

SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Vigencia Fiscal	2024
-----------------	------

	Contratación Directa	Concurso de Méritos	Licitación Pública	Selección Abreviada	Mínima Cuantía	Total
Número de contratos	84	1	4	34	5	128
Valor contratos*	18.512.298.992	2.400.000	1.099.564.577	8.989.298.263	250.430.000	28.853.991.832

* COP. Sumatoria de valor en posiciones presupuestales

Corte: 31 de diciembre de 2024

FUENTE: Sistema de Seguimiento a la Contratación del Distrito de Medellín

Para la vigencia 2024, del total de 128 contratos suscritos por un valor de \$28.853.991.832, en los que la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía aportó presupuesto, **92** corresponden a la contratación de bienes misionales por **\$17.154.415.962**; **19**, a la contratación de bienes genéricos de la Secretaría de Gestión Humana por **\$10.060.076.193**; y **17**, a bienes genéricos de otras secretarías por un valor de **\$1.639.499.677**.

SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Vigencia Fiscal	2025
-----------------	------

	Contratación Directa	Concurso de Méritos	Licitación Pública	Selección Abreviada	Mínima Cuantía	Total
Número de contratos	67	1	3	10	5	86
Valor contratos*	16.357.041.908	700.402.870	1.017.000.000	2.439.375.412	230.025.448	20.743.845.638

* COP. Sumatoria de valor en posiciones presupuestales

Corte: 06 de mayo de 2025

FUENTE: Sistema de Seguimiento a la Contratación del Distrito de Medellín

Con corte al 6 de mayo de 2025, y correspondiente a la vigencia 2025, del total de 86 contratos suscritos por un valor de \$20.743.845.638, en los que la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía aportó presupuesto, **72** corresponden a la contratación de bienes misionales por **\$12.980.910.062**; **11**, a la contratación de bienes genéricos de la Secretaría de Gestión Humana por **\$7.543.935.576**; y **3**, a bienes genéricos de otras secretarías por un valor de **\$219.000.000**.



Alcaldía de Medellín

En el archivo *6.1 Detalle Modalidad de Contratación GH y SC 2024-2025* se presenta el detalle las cifras presentadas en las anteriores tablas. Adicionalmente, en las vigencias de 2024 y 2025 la dependencia no suscribió directamente contratos de obra pública.

6.2 Detalle Contratación

En el archivo adjunto *6.2 Relación Contractual Competencia Dctos 2024-2025* se detallan los contratos suscritos directamente por el despacho, en virtud de la competencia delegada mediante los Decretos 100 y 361 de 2024. Para la vigencia 2024 se registraron 80 contratos, y para la vigencia 2025, 62 contratos. La contratación interadministrativa, así como la de servicios profesionales y de apoyo a la gestión, fue suscrita en calidad de ordenadora del gasto durante ambas vigencias.

6.3 Liquidación de contratos

A continuación, se presenta el estado de la liquidación los contratos susceptibles de liquidación a cargo de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía:

Año finalización	Liquidado	Liquidado pendiente de cierre	Pérdida de competencia	Pendiente por liquidar	Total
2018		1	1		2
2019	1	2	3		6
2020		6	6		12
2021	23	3	3		29
2022	35	11	1	1	48
2023	21	9		14	44
2024	3	4		31	38
2025				25	25
Total	83	36	14	71	204

FUENTE: Seguimiento en liquidación de Contratos – Unidad Administrativa SGH y SC

Además, en el archivo adjunto *6.3 Contratos pendientes por liquidar* se presenta el listado de los contratos que se encuentran pendientes por liquidar a la fecha.

En el aspecto de liquidación de contratos se presentan las siguientes alertas:

1. En el contrato 4600097442 de 2023, se presenta la situación de una vigencia expirada, la cual se encuentra en trámite de pago.

Una vez verificados los soportes de las órdenes de pago, se determinó que, entre los valores a favor del contratista y el Distrito de Medellín, queda un saldo susceptible de reconocer a Metro parques E.I.C.E. como se detalla a continuación:



Alcaldía de Medellín

Orden de prestación de servicios de eventos y logística (OP)	Metroparques E.I.C.E.	Distrito de Medellín
08_Día del Agente de Tránsito	\$ 24.309.950	
69_Semana del encuentro familiar	\$ 36.594.543	
01_Caminadas ecológicas		\$ 850.868
52_Día Animal de Compañía		\$ 751.507
61_Conformación Equipo Gestores de Integridad 2023-2030		\$ 4.609.406
63_Incentivo empleada asistencial		\$ 12.859.854
80_Incentivo segundo puesto secretaria		\$ 2.478.801
Totales	\$ 60.904.493	\$ 21.550.436
Saldo a favor neto	\$ 39.354.057	

- El contrato 4600089765 de 2021, suscrito con la E.S.E. Metrosalud, cuyo objeto era "Contrato interadministrativo de mandato sin representación para la adquisición de medicamentos destinados a los trabajadores oficiales y sus beneficiarios.", presenta inconvenientes para la liquidación debido al inadecuado ejercicio de la supervisión en temas como el manejo de los recursos, pago de honorarios, seguimiento a la ejecución y reintegro de rendimientos financieros. En gestión desde la Ordenación del Gasto y en pro de la efectiva liquidación del contrato, para la cual se tiene como plazo máximo el 30 de junio de 2025, se gestionó, en el 2025, la autorización de una vigencia expirada por el valor de \$17.063.610 mediante decreto 322 de 2025, correspondientes al pago de honorarios correspondientes a la ejecución real y se remitió a la Dirección de Control Disciplinario Interno con radicado 202520074545.



Alcaldía de Medellín

7. Informe sobre organización y procedimientos del Sistema Integral de Gestión

7.1 Reglamentos, manuales de organización y procedimientos

En el Anexo 7.1 *Listado maestros documentos procesos GHySC* se encuentra el listado de documentos vigentes en Isolucion para los 4 procesos que son responsabilidad la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía:

- Direccionamiento Estratégico
- Gestión Integral del Talento Humano
- Servicio a la Ciudadanía
- Evaluación y Mejora Institucional

Además, en el adjunto 7.1 *Funciones GH y SC* se encuentran los apartados del Decreto de estructura administrativa – Decreto 883 de 2015 – relacionados con la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

7.2 Normas básicas estructurantes de cada uno de los procesos a cargo.

En el Anexo 7.2 *Normograma GH y SC* se encuentra el listado de las normas que rigen los procesos de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía discriminado por subsecretaría.

Además, en el archivo adjunto 7.2 *Circulares y decretos GH y SC* se relacionan las diferentes circulares y decretos expedidas por la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía entre 2024 y 2027.

Por otra parte, en el anexo 7.2 *Manual de Funciones Secretario de GH y SC* se contempla, la identificación, el propósito, las competencias del empleo y su ubicación dentro de la estructura administrativa.

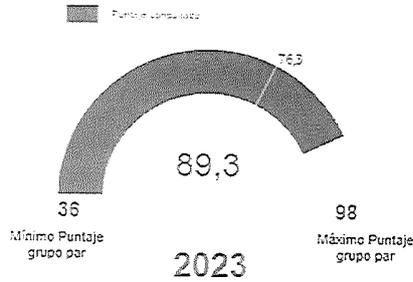
7.3 Políticas de Gestión y Desempeño Municipal

Para la vigencia 2024 se realizó la medición del Índice de Desempeño Institucional IDI y la Medición del Índice de Control Interno 2023 (Resultados FURAG), que incluye el análisis de las Políticas de Gestión y Desempeño del Modelo. El IDI mide la gestión de la entidad en el marco de los criterios y estructura Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), con el fin de que la entidad reconozca sus fortalezas y debilidades en materia de gestión y emprenda acciones de mejora.



Alcaldía de Medellín

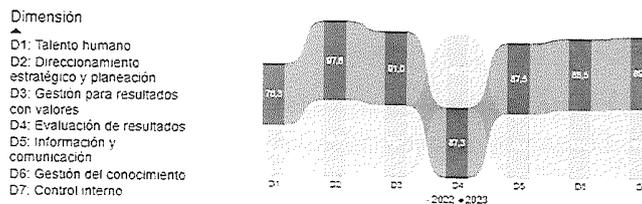
Resultado IDI para el Distrito Especial de Medellín 2023



Fuente: Resultados Desempeño Institucional Territorio 2023 - DAFP

Resultados Comparativos – Dimensiones

II. Índices de las dimensiones de gestión y desempeño



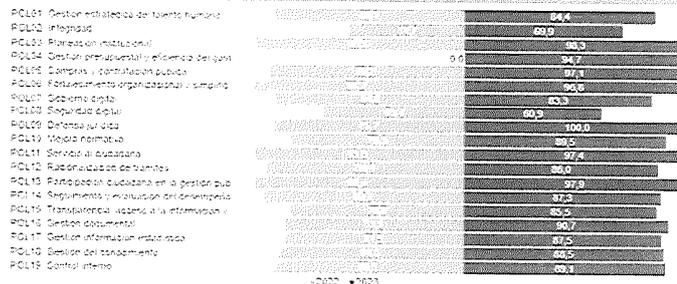
Fuente: Presentación Resultados - Subsecretaría Desarrollo Institucional

Se observa que para la vigencia 2023, la dimensión de Talento Humano, tuvo un avance en la gestión de dicha dimensión, pasando del 63.6% en el 2022 a 76.3% en el 2023. Esto se ve explicado por el aumento en el índice de la política de integridad, en la cual se realizó una gestión más adecuada del componente Conflicto de Intereses, que hace parte de la dimensión.

Resultados Políticas de Gestión y Desempeño

Resultados Comparativos por políticas

III. Índices de las políticas de gestión y desempeño



Fuente: Presentación Resultados - Subsecretaría Desarrollo Institucional



Alcaldía de Medellín

A continuación, se presenta un informe general de las 6 políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG que se encuentran a cargo de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía:

La Subsecretaría de Desarrollo Institucional lidera 2 políticas:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Control interno

La Subsecretaría de Gestión Humana lidera 2 políticas:

- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Integridad

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía lidera 2 políticas:

- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites

La entidad tiene establecido su modelo de operación por procesos, mediante el decreto 0225 de 2022 con un total de 27 procesos. A continuación, los procesos con temas a cargo la dependencia:

➤ **Proceso Direccionamiento Estratégico:**

En lo que compete a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía con relación al proceso Direccionamiento Estratégico, se tiene la siguiente gestión para el periodo 2024-2025:

1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

De acuerdo con lo establecido en el decreto 0854 de 2023, en la vigencia 2024 realizamos 4 comités ordinarios y 2 comités extraordinarios, y en la vigencia 2025 se han realizado 4 secciones ordinarias, abordando temas como seguimiento trimestral a MIPG, aprobación y seguimientos a los 12 planes institucionales establecidos en el Decreto 612 de 2018, aprobación de la política del Sistema Integral de Gestión, revisión por la dirección como requisito de la norma de calidad ISO 9001:2015, planes de mejora asociados a cierre de brechas Furag, aprobación de eliminación de documentos mediante aplicación del instrumento archivístico TRD, seguimiento al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, avance de la implementación del código de integridad, entre otros.

2. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

Se realizó la formulación del PAAC para la vigencia 2024 y para la vigencia 2025, de acuerdo a la planeación realizada por los responsables de cada uno de los 5 componentes y las 2 iniciativas adicionales, las cuales se divulgaron a los diferentes grupos de valor y de interés, con el fin de lograr la publicación en el término legal de acuerdo a la Ley 1474 de 2011 y Decreto 612 de 2018 que indican como fecha límite el 31 de enero de cada vigencia. Igualmente se coordinaron los



Alcaldía de Medellín

seguimientos y planes de mejoramiento de forma cuatrimestral de acuerdo a los resultados de auditoría de Evaluación y Control.

3. Gestión de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital:

Se gestionó la publicación de los informes de seguimiento a la gestión de riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital el link de Transparencia, de forma oportuna de acuerdo a los plazos establecidos en la normatividad vigente.

4. Manual del Pilar de Gestión:

El Manual de Gestión del Pilar del Conglomerado Público del Distrito de Medellín fue actualizado mediante Decreto 914 de 2024.

Para la vigencia 2025 se estará avanzando en la identificación y documentación de buenas prácticas con los líderes de políticas de gestión y desempeño, de acuerdo a lo establecido en el manual.

5. Reforma administrativa:

En la vigencia 2024, se realizaron los diagnósticos y estudios técnicos que conllevaron a la aprobación por parte del Concejo Distrital los Acuerdos 01 y 07 de 2024, mediante los cuales se crearon dependencias como la Secretaría de Turismo y Entretenimiento y las Comisarias de Familia, y ajustaron otras dependencias como Secretaría de No-Violencia cambiando su denominación a Secretaría de Paz y Derechos Humanos, Gerencia del Centro paso a denominarse Gerencia del Centro y Territorios Estratégicos.

En la vigencia 2025, se está coordinando con las diferentes dependencias el estudio técnico para realizar la transición de municipio a distrito, de acuerdo a los plazos establecidos en el Decreto 1139 de 2023 modificado por el Decreto 1082 de 2024.

6. Resultado Índice de Desempeño Institucional:

En el indicador del IDI para el 2024 se superó la meta establecida para la vigencia en el Plan de Desarrollo 2024-2027, con un resultado de 89,3 puntos. La meta era de 88 puntos.

7. Reporte Furag:

En la vigencia 2024 de acuerdo con lo establecido en el protocolo para la implementación de MIPG, fue diligenciado el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG de forma oportuna y culminó exitosamente en el mes de abril, cumpliendo con el cronograma y requisitos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Actualmente, la entidad se encuentra a la espera del resultado oficial de dicha medición, el cual permitirá evaluar los avances y definir nuevas estrategias de mejora institucional.

8. Gestión de Planes de mejoramiento:

En la vigencia 2024 fueron implementados los siguientes planes:

Cerrados:



Alcaldía de Medellín

#Acción	Fuente	Descripción
924	Revisión por la	El Municipio de Medellín cuenta con un Modelo de Operación por Procesos – MOP y Mapa de procesos adoptado mediante Decreto 1985, sin actualizar ni ajustar desde 2015, el cual es necesario actualizar y ajustar.

En la vigencia 2025 fueron implementados los siguientes planes:

Abiertos: En la vigencia 2025 aún no se han generado nuevos planes en lo que competente a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.

Cerrados:

#Acción	Fuente	Descripción
5293	Auditoría Externa	Hallazgo. No se evidencia eficacia en la implementación de las acciones de mejora establecidas por la organización. Evidencia. Se tiene documentada la acción de mejora número 994 en ISOLUCION, como es: Fecha de reporte del 16-mayo-24, estado abierta, donde se evidencia generación del acuerdo 01 de marzo-13-2024 por medio de la cual se modifica la estructura orgánica y funcional del nivel central del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación, donde se crea la Secretaría de Turismo y Entretenimiento, sin embargo, no se tiene seguimiento a las acciones planificadas con fecha de compromiso 16-julio-24, y 5-agosto-24; tampoco se tiene eficacia en la determinación de causas para el hallazgo número 5226 del 28-mayo-24 reportado por Evaluación Independiente (Evaluación y Control) – Control interno con el auditor Erika Orozco Ospina del equipo de auditorías reglamentarias. En el análisis de causas no se establece alcance al atributo de oportunidad, sólo se tiene aplicación a atributos clara, fondo, congruente, y eficaz. Requisito que se incumple. Lo cual incumple con la norma ISO 9001:2015 en su numeral 10.1 Generalidades. La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir: b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados, y c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
1004	Auditoría Interna	En la auditoría interna de calidad del año 2024 al proceso Dirección Estratégico lo encontraron adecuado, eficaz y conveniente. Es de anotar, que se sugirieron oportunidades de mejora donde varias fueron aceptadas por los integrantes del proceso. Las oportunidades de mejora aceptadas son: 1. Realizar análisis de la norma ISO 14090:2019 Adaptación al cambio climático Principios, requisitos y directrices para fortalecer las acciones relativas al cambio climático establecidas en la adenda ISO 9001: 2015 publicada por la ISO el 23 de febrero de 2024. 2. Incluir en el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano el control de cambios de manera que se tenga trazabilidad de los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas, después de la publicación inicial de 31 de enero de manera que se dé cumplimiento a la política de Transparencia y acceso a la información pública 3. Se sugiere incluir en la Rendición de Cuentas, los nuevos lineamientos establecidos por el DAFP en la guía " Lineamientos para incorporar el enfoque de género, orientaciones sexuales e identidades de género no heteronormativas, en la rendición de cuentas y el servicio a las ciudadanías - mayo de 2024 "de manera que permita fortalecer el Modelo Integrado de Planeación y Gestión / Política de Participación ciudadana en la gestión pública SERVICIO AL CIUDADANO.
1005	Auto evaluación	Producto del ajuste a la estructura organizacional del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín, mediante Acuerdo 01 de 2024, en algunos procesos del modelo de operación se deben realizar ajustes en sus caracterizaciones y documentación respectiva.

Resultados de la Auditoría

Durante la auditoría interna del sistema de gestión de calidad se identificaron un total de 122 hallazgos, clasificados de la siguiente manera: cinco (5) no conformidades, seis (6) observaciones, cincuenta (50) oportunidades de mejora y sesenta y una (61) fortalezas.



Alcaldía de Medellín

En la auditoría interna del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST) se registraron 48 hallazgos, distribuidos en ocho (8) no conformidades, tres (3) observaciones, veintisiete (27) oportunidades de mejora y siete (7) fortalezas.

Por su parte, la auditoría externa del sistema de gestión de calidad reportó siete (7) no conformidades menores y ninguna observación.

➤ Proceso Evaluación y Mejora Institucional:

En lo que compete a la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía con relación al proceso Evaluación y Mejora Institucional, se tiene la siguiente gestión para el periodo 2024-2025:

1. Indicador Acciones de Mejoramiento gestionadas oportunamente

Durante el tercer cuatrimestre de 2024 y el primer cuatrimestre de 2025, se evidenció un desempeño sobresaliente en la gestión oportuna de acciones de mejoramiento:

- Diciembre 2023 a marzo de 2024, se alcanzó un 66,67%, superando la meta del 65% en 1,67 puntos porcentuales.
- Abril a junio de 2024, se alcanzó un 68,55%, superando la meta del 65% en 3,55 puntos porcentuales.
- Agosto–noviembre 2024, se alcanzó un 72,73%, superando la meta del 65% en 7,73 puntos porcentuales.
- Diciembre 2024–marzo 2025, se logró un 71,01%, ubicándose por encima de la meta del 65%.

Estos resultados reflejan una mejora continua y sostenida, así como una mayor articulación y compromiso de la primera y segunda línea en el seguimiento y cumplimiento de las acciones de mejora institucional.

2. Relación y acompañamiento de las autoevaluaciones de Riesgos de Gestión y Corrupción

Se logró la realización oportuna de las autoevaluaciones cuatrimestrales de riesgos de gestión y corrupción, cumpliendo con los lineamientos institucionales establecidos. Estas evaluaciones permitieron identificar y actualizar oportunamente los riesgos, así como fortalecer los controles existentes en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

3. Resultado Furag en Política de Control Interno

La Política de Control Interno, liderada por los direccionadores del proceso de evaluación y mejora, obtuvo un puntaje de 89,1, este resultado refleja el éxito en la implementación de mecanismos efectivos de control interno, que han fortalecido la gestión pública, mejorado procesos y garantizado el cumplimiento de normas y estándares.

4. Auditorías Internas y Certificación ISO 9001:2015

Se realizaron las auditorías internas de la vigencia 2024, abarcando componentes clave como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema



Alcaldía de Medellín

de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). Adicionalmente, se efectuó el primer seguimiento a la certificación ISO 9001:2015 mediante auditoría externa por parte del ente certificador SGS Colombia SA, reafirmando el compromiso institucional con la calidad, la mejora continua y el cumplimiento de estándares internacionales.

5. Resultado del Sistema de Control Interno

Durante la vigencia 2024, el sistema de control interno mantuvo un desempeño sobresaliente, alcanzando una calificación de 99% en la medición semestral correspondiente a los periodos enero-junio y julio-diciembre. Este resultado refleja la eficacia y continuidad en la implementación de los controles, así como el compromiso institucional con la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

6. Salidas NO Conformes

Durante la vigencia 2024, el proceso de Evaluación y Mejora Institucional se desarrolló de manera efectiva, sin presentar salidas no conformes, lo cual evidencia el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, evaluación y mejora continua, así como el compromiso con la calidad y la eficiencia en la gestión institucional.

7. Gestión de Planes de mejoramiento

Se realizó la gestión correspondiente a los planes de mejoramiento establecidos para las vigencias 2024 y 2025, abarcando las acciones derivadas de auditorías externas, cierre de brechas FURAG y acciones para abordar riesgos. El estado actual de los planes es el siguiente:

- Hallazgo Auditoría Externa 5294: Plan de mejoramiento abierto.
- Cierre de Brechas FURAG 2739: Plan de mejoramiento abierto.
- Hallazgo Auditoría Externa 4882: Plan de mejoramiento Cerrado 20-03-2024.
- Hallazgo Auditoría Externa 4883: Plan de mejoramiento cerrado 20-08-2024.
- Acción para Abordar Riesgos 2701: Plan de mejoramiento cerrado.

8. Revisión por la dirección

La organización da cumplimiento al requisito 9.3 de la norma ISO 9001:2015, correspondiente a la Revisión por la Dirección, mediante la realización periódica del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, espacio en el que se evalúa la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, su pertinencia y alineación con la dirección estratégica de la entidad. La última revisión por la dirección se realizó el 10 de abril de 2025.

➤ Política de Gestión Estratégica de Talento Humano

En esta política se revisa el estado de la Gestión Estratégica del Talento Humano en el Distrito, identificando en qué nivel de madurez se encuentra, y cuáles son las rutas y subrutas de creación de valor en las que el jefe de Talento Humano debería enfocar su gestión.

Los componentes de la política GETH de acuerdo al ciclo de vida del servidor público son: Planeación, Ingreso, Desarrollo y Retiro.



Alcaldía de Medellín

Para evaluar esta política se tiene el Instrumento de Autodiagnóstico de Gestión Estratégica del Talento Humano (Matriz GETH). El “Autodiagnóstico de Gestión Estratégica del Talento Humano” o “Matriz GETH, para el primer trimestre 2025, se continúa con la calificación del octubre de 2024 (se realiza anualmente en el mes de octubre), se obtuvo una calificación de 94.1 sobre un total de 100, ubicándola en el nivel de madurez “CONSOLIDACION”.

Es decir, que, en el Distrito de Medellín, la gestión estratégica del talento humano GETH, se ha asentado como una buena práctica, se encuentra en el nivel máximo de desarrollo, implementando programas/estrategia/proyectos, ejecutándolos y haciéndoles seguimiento, identificando aspectos que pueden convertirse en buenas prácticas replicables para otras entidades. Sin embargo, se muestra temas por mejorar y fortalecer.

➤ Política de Integridad

La política de integridad contiene dos componentes: el Código de Integridad y el Conflicto de Intereses. El Código de Integridad, fue adoptado mediante el Decreto 0599 de 2020, “por medio del cual se adopta el Código de la Integridad del Servicio Público del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín.”

A través del Código de Integridad, se busca fortalecer la integridad de los servidores públicos y reconocer y multiplicar las buenas prácticas de los valores, como motor de la generación de resultados de la entidad y el aumento de la confianza de los ciudadanos en la gestión pública.

Valores del Código de Integridad:

- Honestidad
- Compromiso
- Respeto
- Diligencia
- Justicia
- Solidaridad

Para la vigencia 2024, se presentaron actividades permanentes para la promoción, divulgación y apropiación de los valores y principios del Código de Integridad, las cuales fueron ejecutadas con el apoyo de los Gestores de Integridad. La Política de Integridad tuvo una valoración de 69,9% sobre 100 posible, en el año 2023, evidenciando un aumento con respecto al año 2022 que fue valorada en 51,7%.

Para la vigencia 2025 se tiene establecido, el siguiente plan de trabajo:

Estrategia para la Implementación del Código de Integridad 2025	
No.	Actividad
1	Establecer cronograma para la implementación de las actividades programadas para el año 2025.
2	Diseñar e implementar estrategia de Medios Internos y la Campaña de Comunicación para la socialización, participación y apropiación del Código de Integridad del Servicio Público del Distrito



Alcaldía de Medellín

Estrategia para la Implementación del Código de Integridad 2025	
No.	Actividad
	Especial de Medellín, entre todos sus servidores como: Boletines al día, descansa pantallas, afiches, pendón de valores, videos, mensajes grupos de WhatsApp etc.
3	Realizar visitas a sedes externas para la promoción del Código de Integridad y sus valores orientadores.
4	Participar en la agenda del programa de socialización organizacional (inducción y reinducción) con la presentación del código de integridad, para la promoción e interiorización de los 6 valores orientadores de la entidad.
5	Aplicar, tabular y escanear encuestas para medir la implementación del Código de Integridad e identificar y actualizar nuevos valores, de ser necesario.
6	Promoción y acompañamiento curso virtual integridad, transparencia y lucha contra la corrupción de la plataforma EVA de la Función Pública.
7	En el marco del día del servidor articular actividades de promoción del Código de Integridad y sus valores orientadores.
8	Promoción y convocatoria para la conformación del Equipo de Gestores de Integridad 2025-2026.
9	Capacitación al nuevo grupo de Gestores en habilidades pedagógicas, integridad, inteligencia emocional y liderazgo.
10	Consolidar reporte para el seguimiento de servidores, que tienen inscrito el Compromiso Comportamental de Transparencia (Integridad) en sus compromisos concertados para la vigencia 2025.
11	Analizar los reportes entregados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de los casos clasificados como Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, asociados a presuntos incumplimientos de los valores y principios por parte de los servidores de la Entidad, para reforzar la promoción de los que se presentan con mayor frecuencia.
12	Documentar buenas prácticas en materia de integridad
13	Aplicar el test de percepción diseñado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el fin de realizar una medición periódica de la implementación del Código 2025.
14	Elaborar y socializar informe general anual, que contenga la gestión realizada, resultados del test de percepción, fortalezas y debilidades, de la respectiva vigencia.

En el año 2024 se dinamizó el Comité de impulso para la Gestión del Conflicto de Intereses en la cual participan las dependencias responsables del tema, espacio en el cual se aprobó un plan de trabajo que contemplaba la publicación de un protocolo con los lineamientos de la entidad en este tema a fin de evitar la afectación del servicio y promover el interés general.

En este sentido se publicó en Isolución el Protocolo para la Identificación y Gestión del Conflicto de Intereses con el Cód. DE-GETH-171 el cual tiene por objetivo: "Establecer lineamientos para la prevención, identificación y gestión del conflicto de intereses en el Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín."

El protocolo inicia con la identificación del conflicto de interés real, potencial o aparente, posteriormente se continúa con su declaración, manifestación de los impedimentos y recusaciones y su gestión en la dependencia donde se declara, lo cual desde un enfoque preventivo busca garantizar comportamientos de los servidores públicos orientados al interés general.



Alcaldía de Medellín

Para desarrollar el enfoque preventivo la Dirección de Control Interno Disciplinario capacitó a los servidores públicos en las inducciones y reinducciones en la identificación, declaración y gestión de los conflictos de intereses, impedimentos y recusaciones.

Adicionalmente la Subsecretaría de Gestión Humana promovió e hizo seguimiento a la declaración del conflicto de intereses, bienes y rentas contemplada en la Ley 2013 de 2019 del alcalde, secretarios, subsecretarios, directores de departamento administrativo, subdirectores directores de departamento administrativo y directores técnicos antes de su vinculación, cada año y cuando se retiren de sus cargos para garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, publicidad e interés general.

En este sentido la Secretaría General emitió la circular 202460000038 de 2024 para recordar la obligatoriedad de la Ley 2013 de 2019 y la Subsecretaría de Gestión Humana hizo seguimiento a la declaración del conflicto de intereses.

Adicionalmente se publicó en Isolución el Protocolo para la Atención de denuncias por actos de corrupción o denuncias de conflicto de intereses, con el Cód. DE SECI 032, las cuales pueden ser radicadas por cualquier ciudadano a través de los canales oficiales de atención del Distrito y son remitidas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía a Control Interno Disciplinario para su estudio.

➤ Política de servicio al ciudadano

Para dar cumplimiento a la política de Servicio al Ciudadano se cuenta con tres canales de atención a la ciudadanía (presencial, virtual y telefónico) en los cuales se atendieron, durante 2024, más de 1.300.000 personas a través de taquillas virtuales, buzón de atención a la ciudadanía, lengua de señas, nuestro nuevo WhatsApp Flor, canal bilingüe, 18 sedes de atención presenciales, la línea de atención a la ciudadanía y toda la gestión de trámites y PQRSD.

Se han garantizado los protocolos de atención que permitan un proceso unificado de cara a la ciudadanía, monitoreos de calidad a los procesos, capacitaciones permanentes, participación en la inducción a servidores y mejora permanente para fortalecer nuestro quehacer en la entidad.

Durante el primer cuatrimestre de 2025 se han atendido a más de 800.000 mil personas en los canales de atención a la ciudadanía, lo que representa un incremento del 114% respecto al mismo periodo del año anterior debido a la gran acogida que se ha tenido con el nuevo canal de WhatsApp-Flor y las mejoras en la línea de atención con las automatizaciones del IVR.

➤ Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de trámites

Para el 2024 se logró la racionalización de 10 trámites en el Distrito con 12 mejoras en 6 dependencias, de las cuales el 58% fueron tecnológicas, el 25% administrativas y el 17% normativas. Las mejoras están relacionadas con pagos por PSE, radicación y descarga de



Alcaldía de Medellín

documentos electrónicos, reducción de tiempos de respuesta, mejora u optimización del proceso, trámite totalmente en línea.

Dependencias	Cantidad mejoras
Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo de Desastres	3
Participación Ciudadana	1
Secretaría de Desarrollo Económico	1
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	1
Secretaría de Gestión y Control Territorial	1
Secretaría de Hacienda	5
Total	12

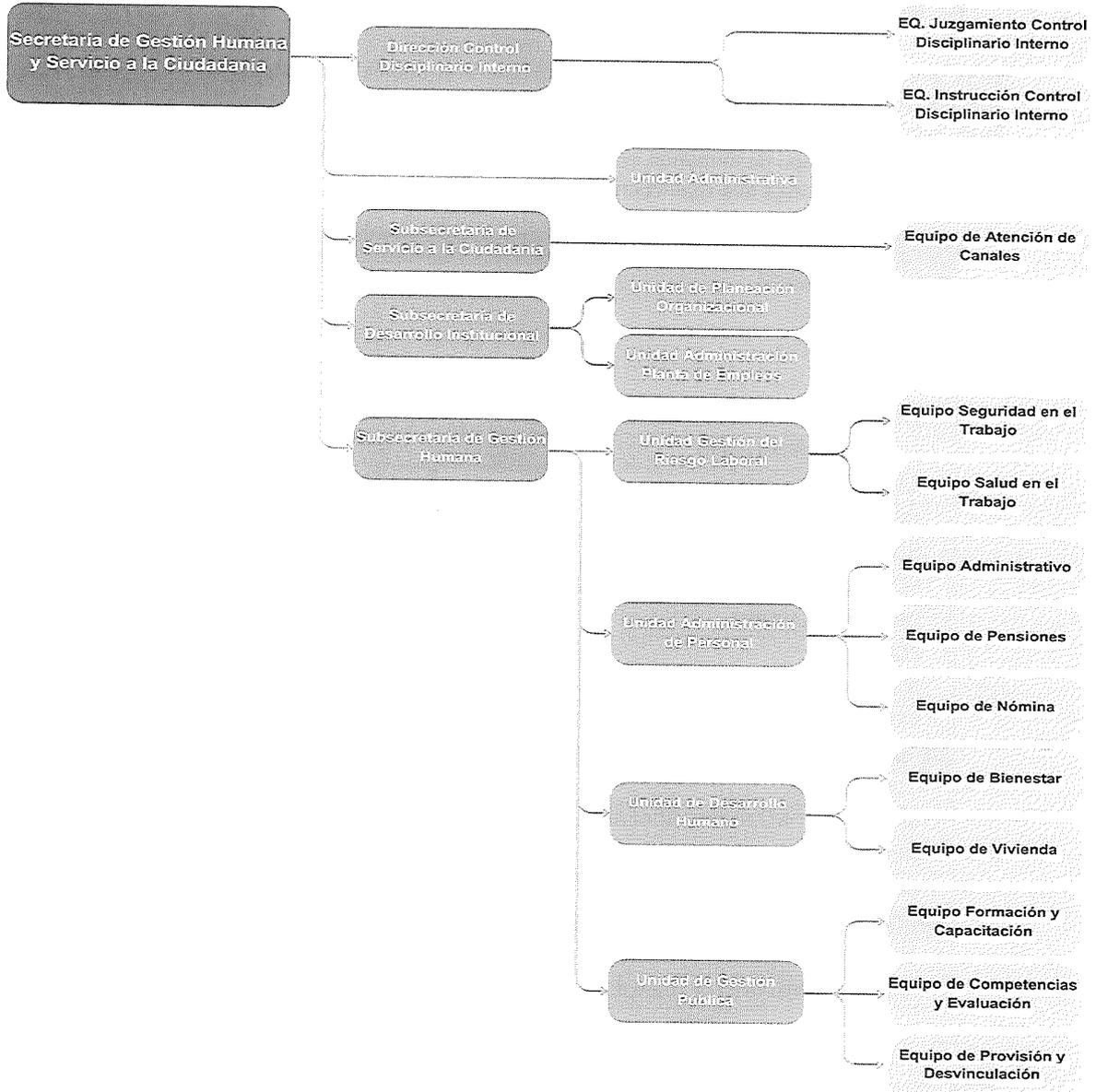
Para 2025 se tiene en la estrategia de racionalización 14 mejoras en 11 trámites de las cuales 4 son de tipo administrativo y 10 tecnológicas e impactan a 5 dependencias así:

Dependencia /trámite	Cantidad de mejoras
Secretaría de Desarrollo Económico - Dirección Banco Distrital	1
Financiación para la creación y fortalecimiento empresarial	1
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía - Servicio a la Ciudadanía	2
Certificado de Residencia	2
Secretaría de Hacienda - Subsecretaría de Ingresos	2
Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	1
Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	1
Secretaría de Hacienda - Subsecretaría de Tesorería	4
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	2
Secretaría de Participación Ciudadana - Subsecretaría de Organización Social	1
Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	1
Secretaría de Seguridad y Convivencia - Gobierno Local	4
Inscripción de la propiedad horizontal	1
Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	1
Licencia de inhumación de cadáveres	1
Licencia para la cremación de cadáveres	1
Total	14



Alcaldía de Medellín

7.4 Estructura organizacional de la Dependencia





Alcaldía de Medellín

8. Informe Defensa Jurídica

En el anexo 8. *Informe defensa jurídica* se encuentra el detalle de los 1.130 procesos que se encuentran activos de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía al 30 de abril de 2025, con toda la información de los procesos como: radicado, fecha de radicación, medio de control, despacho, tipo de demanda, rol del municipio, instancia, cuantía y tema. A continuación, se resumen los procesos que se encuentran activos.

MEDIO DE CONTROL	CANTIDAD	CUANTIA
PRIMERA INSTANCIA	979	131.505.323.146
CONTRACTUAL	7	1.603.177.482
CUMPLIMIENTO	1	-
DIVISORIO	2	741.815.000
EJECUTIVO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	50	2.378.424.115
EJECUTIVO HIPOTECARIO	27	888.281.920
EJECUTIVO ORDINARIO	22	551.636.114
EXPROPIACIÓN	1	46.000.000
NULIDAD	6	-
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	677	112.100.691.555
ORDINARIO LABORAL	170	6.805.042.845
POPULAR	2	4.000.000
REPARACIÓN DIRECTA	12	6.370.659.747
VERBAL (DE MAYOR O MENOR CUANTÍA Y SUMARIO)	2	15.594.369
SEGUNDA INSTANCIA	59	2.757.519.689
CONTRACTUAL	1	-
EJECUTIVO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	5	297.529.422
NULIDAD Y RESTABLECIMIENTO DEL DERECHO	43	1.640.597.608
ORDINARIO LABORAL	10	819.392.659
ÚNICA	92	2.197.830.033
COBRO COACTIVO	91	2.197.830.033
CONTROL INMEDIATO DE LEGALIDAD	1	0
Total	1130	136.460.672.868

En el anexo 8. *Relación liquidación sentencias pendientes*, se presentan las sentencias en gestión de la Unidad de administración de personal para la liquidación

En el marco de una inspección realizada por el Ministerio de Trabajo el año 2023, esta entidad realizará una formulación de cargos al Distrito de Medellín, por falta de información en la respuesta a los hallazgos encontrados en dicha inspección los cuales son:



Alcaldía de Medellín

- 1) Actas del COCOLA no tienen firma. Para éste el descargo es complementando con la planilla de asistencia y explicando que por medio de Isolución se cuenta con el formato de acta que permite anexar la asistencia al acta
- 2) Falta adjunto de los reportes (oficios, correos) de las quejas presentadas por agentes de tránsito al COCOLA. La respuesta dada se limitó a escribir un cuadrado relacionado los casos.

Pronto llegará la notificación para presentar los descargos, sobre los cuales tenemos toda la probabilidad de complementar y desvirtuarlos.



Alcaldía de Medellín

9. Retos, alertas y recomendaciones

9.1 Lecciones aprendidas en desarrollo de la gestión

Desde la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía se identificaron los siguientes aprendizajes durante la gestión entre 2024 y 2025:

- ✓ Mayor vigilancia Médica de enfermedades crónicas de servidores que realizan tareas de alto riesgo, incluyendo en el Profesiograma, exámenes médicos más especializados, ello ante los casos de cáncer en personal de DAGRD, para lo cual se consideró modificar para 2025 el Profesiograma de esta población con inclusión de exámenes médicos ocupacionales que permitan la detección temprana de cáncer.
- ✓ Revisión de actividades de promoción y prevención que se realizan en Seguridad y Salud en el Trabajo, para dar cumplimiento al indicador de servidores intervenidos, las cuales no se tuvieron en cuenta en 2024.
- ✓ El tema de autocuidado hay que trabajarlo mucho, sobre todo desde el ser: ¿cómo me percibo?, ¿Cómo me cuido?, Cómo identifico condiciones que me puedan generar daño o que atenten contra mi seguridad y qué puedo hacer al respecto.
- ✓ El no estar atentos al entorno, al lugar por donde me desplazo, a la señalización (si la hay), y esto a su vez combinado con elementos distractores como lo es el celular, está generando un aumento en el número de accidentes por caídas.
- ✓ La necesidad de documentar o de actualizar procedimientos y estándares, así como su socialización y práctica genera que el momento de realizar una actividad o tarea, por más compleja que sea o por muchos riesgos que tenga asociados, la podamos realizar de una manera más segura y que, por ende, sus consecuencias (si se materializa), no sean tan severas.

9.2 Retos vigencia 2025

- Fortalecimiento del clima laboral al Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Preparación de la medición de clima laboral 2025.
- Desarrollar con las acciones de salud mental en otras sedes del Distrito.
- Continuar con la gestión de cartera correspondiente a los créditos hipotecarios con saldos en mora.
- Continuar en la búsqueda de herramientas que minimicen el impacto para el Programa de Vivienda de los deudores hipotecarios que inician proceso de insolvencia.
- Realizar pagos Antioquia 3 a la CNSC \$1.156.160.675
- Descongestión de vacaciones y compensatorios por parte de los servidores, toda vez que esto impacta el periodo de prueba en la convocatoria Antioquia 3.
- Realizar la totalidad de las visitas de inspección, desde la Unidad de Gestión del Riesgo Laboral a los puestos de trabajo de teletrabajadores.
- Planear y ejecutar la celebración del día del servidor público.
- Avanzar en la estrategia para prevenir y mitigar la fuga de conocimiento.
- Realizar 19 programas de aprendizaje.
- Vincular bomberos que pasen el periodo de prueba.



Alcaldía de Medellín

- Realizar cuatro procesos de encargo para proveer las vacantes temporales y definitivas.
- Verificar nuevamente en la planta si existen servidores que cumplan requisitos, para ser encargados en vacantes viabilizadas en provisionalidad de hace más de un semestre.
- Gestionar y cancelar RPCA.
- Reportar a la CNSC el 100% de las vacantes DEFINITIVAS EN CARGOS DE CARRERA ADMINISTRATIVA que se generen.
- Tramitar actuaciones para declaraciones de insubsistencia por EDL no satisfactoria (4).
- Continuar con el trámite de las actuaciones a fin de declarar insubsistencia por abandono (2).
- Inicio de la Convocatoria Practicas 2025-2.
- Pagar un auxilio de transporte a los practicantes en la modalidad de Específica.
- Expedir el nuevo Decreto de Teletrabajo en el Distrito.
- Adelantar acciones tendientes a generar corresponsabilidad en los líderes que acompañan los empleados que hacen parte de la modalidad de Teletrabajo.
- Mantener y seguir promoviendo una adecuada cultura de la evaluación del desempeño, así como el cumplimiento de las obligaciones de evaluadores y evaluados.
- Culminar con las pruebas en calidad del proyecto denominado liquidador de cuotas partes pensionales.
- Actualizar en Isolución los procedimientos relacionados con la gestión de retiro de nómina y recuperación de mesadas de fallecidos, así como, de pensión sustitutiva.
- Plan comunicacional para realizar pedagogía sobre el nuevo trámite de incapacidades.
- Actualizar el procedimiento de ausentismo laboral.
- Ejecución del plan de trabajo de saneamiento contable de incapacidades.
- Socialización de lineamientos de contratación referente al cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo -SG-SST, al 100% de los grupos de interés (supervisores y contratistas) a fin de generar conciencia y en efecto el cumplimiento de las directrices contempladas.
- Seguimiento periódico (cada 8 días) al plan de trabajo del Distrito, por componente, con cada profesional UGRL encargado de administrar los temas, a fin de cumplir las metas propuestas en dicho plan.
- Realizar investigaciones de presuntos accidentes laborales, oportunamente según términos de Ley. (15 días calendario).
- Cumplir con la meta planeada en medición de la batería de riesgo psicosocial cobertura 80% de servidores.
- Análisis de los resultados de la medición de riesgo psicosocial e intervención a servidores.
- Incrementar cobertura de usuarios en programa de acompañamiento psicológico.
- Monitoreo de sustancias cancerígenas en ambiente y en las personas, con el fin de diagnosticar enfermedad laboral.
- Modificación de Manuales de Funciones.
- Plan de priorización y creación de empleos.
- Auditorías internas de calidad ejecutadas al 100%.
- Planeación y contratación de auditoría externa de calidad.
- Diagnóstico del estudio técnico de la reforma administrativa.



Alcaldía de Medellín

- Manual de oficios con la escala salarial.
- Iniciar acciones del Pilar de Gestión.
- Implementación de la estrategia de formación y medición para respuesta de calidad en PQRSD.
- Diseño e implementación estrategia experiencia en los Mascerca.
- Articulación con Innovación para Ciudadano 360°, que entregará información unificada y completa de todos los servicios y trámites a nivel del Distrito.
- Aumentar participación en los canales digitales.

9.3 Acciones que deben tener continuidad

- La adopción del Manual de Oficios y Actividades de los trabajadores oficiales de la Alcaldía, en cumplimiento de la Convención Colectiva y el Comité de Clasificación de Oficios, en el que se viene trabajando desde el 2024, con el fin de que se suscriban los contratos.
- La expedición y adopción de un Plan de priorización y creación de empleos con base el estudio de cargas laborales elaborado en 2024, con el fin de determinar la ruta y el orden en la que se irán creando los nuevos empleos, ya sea vía supresión de otros empleos o registros de trabajadores oficiales que no se requieran, o solicitando recursos adicionales a la Secretaría de Hacienda.
- La coordinación de los planes de cierres de brechas a partir del diligenciamiento del FURAG en toda la entidad de la gestión 2024, cuya meta en el proyecto Optimización del Sistema Integral de Gestión del Plan de Desarrollo para el 2025 es de 90 puntos.
- La implementación del Manual de Pilar de Gestión, basado en buenas prácticas de acuerdo con el Decreto 883 de 2015 y el Decreto 914 de 2024, cuyos lineamientos los establece el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, de cara a identificar y documentar las buenas prácticas de la entidad.
- La formulación e implementación en conjunto con otras dependencias de la Administración del Programa de Transparencia y Ética Pública que debe estar listo en el año 2026. Programa que reemplaza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.
- Implementación de proyecto con Visor 360 para mejorar la gestión documental de las incapacidades y automatizar ciertas acciones del procedimiento.
- Aplicación de la Circular 202460000219 de 2024 y el procedimiento PR-GETH-062, para continuar con las acciones de mejora del trámite de incapacidades.
- Plan comunicacional para realizar pedagogía sobre el nuevo trámite de incapacidades.
- Análisis de servidores con incapacidades superiores a los 180 días.
- Restructuración y cumplimiento del plan de mejoramiento de incapacidades de la Contraloría General de Medellín.
- Plan de trabajo para el saneamiento contable de incapacidades.
- Plan de trabajo para la depuración contable de la deuda real y presunta por concepto de aportes a la seguridad social.



Alcaldía de Medellín

- Ejecución de “Proyectos de Aprendizaje en Equipo”, los cuales responden a un conjunto de actividades de formación y capacitación, programadas y desarrolladas para satisfacer necesidades de aprendizaje y de desarrollo de competencias, como respuesta a la solución de un problema o necesidad específica, en el marco de los deberes y obligaciones misionales de la entidad. Lo anterior, mediante el Programa de Capacitación en Modalidad Específica.
- El apoyo de contratistas y Enlaces para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST en las Dependencias del Distrito.
- Continuar con la actualización normativa de los programas que permita la contextualización de las mismas con las necesidades y realidad actual.
- Mantener una estrategia de comunicación efectiva para seguir promoviendo los programas de talento Humano.
- Garantizar la continuidad del canal de atención a la ciudadanía a través de WhatsApp que permite no sólo la cercanía con los ciudadanos sino una articulación completa de los trámites de diferentes dependencias del Distrito además de un ahorro operativo en los canales de atención a la ciudadanía.
- Fortalecimiento de la política de racionalización de trámites.
- Mantenimiento de la infraestructura de los Mascerca.

9.4 Alertas

- Apoyo integral al equipo del DAP en el proceso de evaluación al POT.
- Revisión necesaria con la subsecretaría de Desarrollo Institucional y Secretarías de Seguridad y Gestión y Control Territorial para fortalecer el proceso de inspecciones de control urbanístico.
- Una vez finalicen las liquidaciones de los contratos que contienen vigencias expiradas, se deben remitir a Control Disciplinario Interno.
- Formulación del plan de gestión del cambio y estrategia de provisión para el Concurso Antioquia 3.
- Definición de competencias de cara a la reforma de transición de municipio a distrito.
- Consultar a la CNSC, si se pueden realizar reubicaciones entre secretarías, teniendo en cuenta la reforma que se quiere efectuar.
- La realización de las auditorías internas de calidad y el segundo seguimiento (auditorías externas) a la certificación de calidad de la norma ISO-9001-2015, por el ente certificador SGS que va hasta el 2026.
- Realizar seguimiento al recobro de incapacidades y pago a cuotas partes.
- Realizar seguimiento constante para sentencias con el fin de evitar el pago de intereses moratorios.
- Se debe realizar negociación sindical en la vigencia 2026.
- Una vez expedida la guía de oficios de trabajadores oficiales, se debe diseñar un plan de trabajo basado en esta guía.
- Continuar con las gestiones con la EDU para la reforma en los Mas Cerca.



Alcaldía de Medellín

- Revisar con la Secretaría de Gobierno y la Secretaría General la entrega del proceso de nómina del Concejo de Medellín a esta entidad.

9.5 Recomendaciones

- Continuar con la capitalización del Patrimonio Autónomo establecido para el pago de Bonos Pensionales, vía aportes del Distrito de Medellín, con los recursos apropiados en el presupuesto de cada vigencia, como se hizo para el año 2024, la cual se logró por un valor de \$119.665.654.390.
- Construcción de política para temas de nómina, con el fin de estandarizar las gestiones y tener lineamientos claros que perduren en el tiempo, para la toma de decisiones. Estas políticas se deben estructurar desde un marco normativo que fundamente los procedimientos, para garantizar que las acciones de cada actividad sean conformes a la normativa vigente y disminuir el riesgo de posibles daños antijurídicos.
- Continuar trabajando en la sistematización y/o automatización de los procedimientos que mejoren la efectividad y la eficacia de los mismos.
- Expandir la oferta de servicios del Centro de Bienestar o hacerla más especializada podría fortalecer aún más el bienestar integral de los servidores.
- Monitoreo constante de los indicadores claves de desempeño.
- Continuar con las mesas de seguimiento del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Enviar la comunicación a los responsables del acuerdo laboral para aquellos compromisos que tienen cumplimiento en el primer semestre.
- Continuar con la actualización de los actos administrativos y procedimientos priorizados para la vigencia 2025.
- Continuar con la implementación y actualización de los tableros de control de la secretaría.
- Se debe garantizar una articulación estratégica con la secretaría General con el fin de lograr una adecuada gestión del proceso de escalamiento, clasificación y gestión de las PQRSD, emitiendo lineamientos que den orden y claridad a las dependencias sobre el tema.
- Continuar fortaleciendo la experiencia de la atención a los ciudadanos con protocolos cercanos, accesibles y enfocados en la solución a sus requerimientos.

Finalmente, se anexan las presentaciones del seguimiento a las subsecretarías para el primer trimestre de 2025 como adjuntos 9. *Presentación Q1 - Desarrollo Institucional*, 9. *Presentación Q1 - Gestión Humana* y 9. *Presentación Q1 - Servicio a la Ciudadanía*.


NATALIA ANDREA RAMIREZ ANGEL
C.C. 21.527.832