

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO								
Entidad: Municipio de Medellín, Administración central							Año: 2015	
No.	ESTRATEGIA /ACTIVIDADES A DESARROLLAR	Responsable*	Fecha de Cumplimiento	abr-30	ago-31	dic-31	Responsable	Evidencias
				Actividades Realizadas o Productos Logrados				
<b>Componente 1: Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo</b>								
1.3	Definir estrategias para la mitigación de los riesgos de corrupción con los direccionadores responsables	Todas las dependencias	dic-15	x	x	Se han definido estrategias de mitigación de los riesgos por parte de los direccionadores responsables en la etapa de controles. Adicionalmente, se analiza la materialización de los riesgos cuando se emiten fallos disciplinarios durante el cuatrimestre en mención.	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía - Subsecretaría Desarrollo Institucional	<a href="https://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=RiesgoMapa.asp">https://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=RiesgoMapa.asp</a>

<p align="center"><b>2. Estrategia Antitrámites</b> <i>busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública</i></p>								
2.1	<p><b>Identificación de Trámites:</b> -Revisión de los Procesos -Análisis normativo</p>	<p>Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía</p>	dic-15			<p>Luego de la revisión de los procesos y su respectivo análisis normativo, se identifican nuevos trámites y procedimientos administrativos en la entidad. Desde el mes de agosto han sido aprobados 15 trámites en el SUIT por parte de la Función Pública.</p>	<p>Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Correos electrónicos de <a href="mailto:info_suit@funcionpublica.gov.co">info_suit@funcionpublica.gov.co</a> indicando aprobación de 15 trámites en el SUIT de los formatos integrados propuestos, dando cumplimiento a la Ley 962 de 2005.</p>
2.6	<p>Documentar trámites</p>	<p>Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía</p>	dic-15			<p>Desde el mes de agosto se realizaron 15 flujogramas de trámites de las siguientes Secretarías: Hacienda, Educación y Suministros y Servicios. En total en el año se hicieron 90.</p>	<p>Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>Flujograma que documenta 15 trámites.</p>

**Componente 3: Rendición de Cuentas**

3. 8	Gestionar y consolidar el Acta de Informe de Gestión del señor Alcalde	Departamento Administrativo de Planeación - Subdirección de la Información	oct-15			El acta de informe de gestión del señor Alcalde, se encuentra en elaboración y consolidación por el DAP. El plazo legal para presentarla, de acuerdo con el artículo 4° de la Ley 951 de 2005, es de quince (15) días hábiles luego de haber salido del cargo.	Departamento Administrativo de Planeación - Subdirección de la Información	
3. 9	Entrega y distribución de cuentas claras 12 al año, uno mensual.	Secretaría de Comunicaciones.	Todo el año			Se presentaron 10 de las 12 publicaciones contempladas en el Plan, de las cuales 9 corresponden al periódico institucional "Ciudad para la vida" y una (1) a la publicación de la revista "Nuestra nueva Medellín una ciudad para la vida, 100 hechos 2012-2015".	Secretaría de Comunicaciones.	<a href="http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://42eecd39c10c1acbfa06e04587c820aa">http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://42eecd39c10c1acbfa06e04587c820aa</a>



SC-QER147850


Centro Administrativo Municipal - CAM - Calle 44 No. 52 - 165.  
Código Postal 50015. Línea Única de Atención Ciudadanía 44 44 144  
Conmutador 385 5555. [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) Medellín - Colombia



**Alcaldía de Medellín**

3. 10	Estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales Web Master de la Intranet y apoyo al portal de ciudad.	Secretaría de Comunicaciones	Todo el año	Manual de comunicación digital	Secretaría de Comunicaciones.	<a href="#">Manual de comunicación digital</a>
				En página web del subportal de TV institucional se evidencia la publicación de nueve (9) programas de TV al 18 de diciembre de 2015.		<a href="http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://91384e240ec79bce3d08a0c89231bd4d">http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://91384e240ec79bce3d08a0c89231bd4d</a>
				Se puede evidenciar en YouTube al 21 de diciembre de 2015 que la Alcaldía de Medellín tiene: 2095 videos, 4386 suscriptores y 1.305.040 reproducciones.		<a href="https://www.youtube.com/user/alcaldiademed">https://www.youtube.com/user/alcaldiademed</a>
				En Twitter se evidenció la publicación de información relacionada con los distintos eventos y acontecimientos de ciudad. Al 21 de diciembre de 2015 a las 2:44 p.m. se observaron 167.672 tweets, 13.567 ciudadanos siguiendo las publicaciones y 237.182 seguidores.		<a href="https://twitter.com/AlcaldiadeMed/">https://twitter.com/AlcaldiadeMed/</a>

<b>3. 11</b>	Programa Tv "En Mi casa con Aníbal".	Secretaría de Comunicaciones.	Todo el año			La Secretaría de Comunicaciones informó que este programa se emite por el canal local Telemedellín todos los martes a las 8 PM. A la fecha se han emitido en el periodo de enero - diciembre de 2015 un total de 47 programas.	Secretaría de Comunicaciones.	Listado de programas de "En mi casa con Aníbal" realizados.
<b>3. 12</b>	Programa Tv "Medellín todos por la Vida".	Secretaría de Comunicaciones.	Todo el año			La Secretaría de Comunicaciones expresa que se han emitido un total de 43 programas los domingos.	Secretaría de Comunicaciones.	Listado de programas de "Medellín Todos por la vida" realizados.
<b>3. 13</b>	Programa Radio "Medellín todos por la Vida" .	Secretaría de Comunicaciones.	Todo el año			Al 17 de diciembre en la página web se encontró un listado de 219 programas de radio publicados, con su respectivo enlace descargable en la página web.	Secretaría de Comunicaciones.	<a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://0c1473b410d87aa33ffe641826e931a0">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://0c1473b410d87aa33ffe641826e931a0</a>

3. 14	Envío de boletines de prensa diarios	Secretaría de Comunicaciones.	Todo el año		<p>Los boletines publicados en la página web se encuentran en el subportal "Ciudadanos", compilados en cada sección correspondiente a cada tema de ciudad, más específicamente en el enlace "Más Noticias" ubicado en 21 de las 31 secciones del subportal.</p> <p>El personal de la Secretaría de Comunicaciones informó que el botón de "Boletines" ubicado en la sala de prensa ha estado en pruebas y no ha funcionado adecuadamente; además de mencionarse que el portal está rediseñándose, motivo por el cual no se continuó con este desarrollo.</p>	Secretaría de Comunicaciones.	 <p>Listado de boletines por temática 3,14</p>
-------	--------------------------------------	-------------------------------	-------------	--	--	-------------------------------	---

**4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

4.1	Definir y difundir el Portafolio de Servicio al Ciudadano : Implementar Plan de difusión del Portafolio de Servicio a la Ciudadanía	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	may-15		Actualmente se está realizando una reestructuración del portal municipal, por lo tanto, una vez esté definido, se procederá a montar el portafolio de servicios en la web.		Propuesta de portafolio de servicios al ciudadano para publicar en el portal y reunión del 02 de diciembre de 2015 sobre cómo éste quedará en el portal municipal. A la fecha de corte de este seguimiento no se ha finalizado esta actividad en su totalidad.
4.3	Realizar y hacer seguimiento al Plan de mejoramiento a partir de resultados de medición del 2014	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	oct-15		Se envió calificación y aspectos a mejorar a las dependencias que fueron objeto de la encuesta de medición de la satisfacción, con el propósito de que realizaran un plan de mejoramiento. A la fecha han ejecutado dicho plan son las siguientes secretarías: Gobierno y Derechos Humanos, Inclusión Social, Cultura Ciudadana, Educación, DAP, Hacienda, Desarrollo Económico, Movilidad y Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.		Resumen de entrega y seguimiento de los planes de mejoramiento realizados por las nueve (9) dependencias mencionadas con corte a diciembre de 2015.



SC-QER147850



4.4	Realizar encuesta de medición de la satisfacción 2015	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	dic-15		La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía firmó contrato con la Universidad EAFIT con el objeto de apoyar la gestión de la caracterización de la población en el Centro Administrativo la Alpujarra y en el diagnóstico en el nivel de satisfacción de los ciudadanos que se atienden a través de los canales de atención que permitirá realizar comparativos frente a los resultados anteriores.		<p>Contrato 4600062563 firmado con la Universidad EAFIT el 23 de octubre de 2015 (en ejecución hasta el 31 de diciembre de 2015).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuadro resumen de calificación a las variables de las encuestas realizadas.</li> <li>- Resultados Medición a la Satisfacción 2015, discriminada por canal de atención.</li> </ul>
4.7	Desconcentrar trámites y servicios a través del Canal presencial	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	dic-31		<p>Sedes externas:</p> <p>Centro de Servicio a la Ciudadanía Villa del Socorro, Santo Domingo, Ladera, 12 de Octubre, UPJ, Robledo, Manrique, Mascerca Castilla, Belén y Casa de Gobierno Palmitas: Mínimo Vital, Juventud, Inclusión Social (Sibis), Hacienda, Catastro, Mujeres.</p> <p>Centro de Servicio a la Ciudadanía Estadio: Se extendió la atención de la taquilla de Tesorería, Mínimo Vital, Juventud, Inclusión Social (Sibis), Hacienda, Catastro, Mujeres.</p>		<p>Actas de capacitaciones para la atención al ciudadano en las diferentes sedes de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía - Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Circular 0019 de diciembre 17 de 2015.</p>



SC-QER147860





					<p>-Mascerca Guayabal: Se está atendiendo Psicología familiar, Juventud, Inclusión Social (Sibis), Mujeres.</p> <p>-Centro de Servicio a la Ciudadanía-CSC- Veinte de Julio: Inclusión Social (Sibis), Juventud y Mínimo Vital.</p> <p>-Casa de Gobierno Santa Elena: EPM Y COFINET están todos los días.</p> <p>-Mascerca Poblado: Juventud, Inclusión Social (Sibis), Mujeres, EVM y psicóloga individual y de grupo.</p> <p>-Casa de Gobierno San Cristóbal: Mínimo Vital, Juventud, Mujeres, radicación en PQRS.</p> <p>-Casa de Gobierno San Antonio de Prado: Mínimo Vital, Juventud, Salud, PIL (cambio de funcionaria), se unifico los dos puestos de EPM, Familias en Acción (2 días), Mujeres, ISVIMED, radicación en PQRS.</p> <p>-CSC Lusitania: Mínimo Vital, Juventud, Inclusión Social, Mujeres, Salud, psicóloga individual y de grupo, gestor de Gobierno, ISVIMED.</p> <p>-CSC Alpujarra: Olimpiadas Deportivas y Obligaciones Urbanísticas</p>	
--	--	--	--	--	---	--



SC-QER147850

Centro Administrativo Municipal - CAM - Calle 44 No. 52 - 165.  
Código Postal 50015. Línea Única de Atención Ciudadanía 44 44 144  
Conmutador 385 5555. [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) Medellín - Colombia



**Alcaldía de Medellín**

4.8	Implementación del OVA Virtual	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	ago-15			Plataforma OVA operativa con restricciones de acceso, sólo desde la red interna.	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	Correo electrónico por parte del personal de las Subsecretaría de Tecnología y Gestión de la Información donde indica al el estado de la OVA (Objeto Virtual de Aprendizaje) al 17/12/2015
<b>5. Estándares para La Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos</b>								
5.1	Fortalecer la radicación de PQRS por el Canal Virtual (WEB)	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	dic-31			Se hizo difusión por redes sociales para la radicación de PQRS por el canal virtual.		Twitter: <a href="https://twitter.com/search?q=%40alcaldiademed%2C%20pqrs&amp;src=typd">https://twitter.com/search?q=%40alcaldiademed%2C%20pqrs&amp;src=typd</a>  Pantallazo en Facebook.



SC-QER147850



5.2	Actualizar, difundir y socializar la Actual Política de Operación del Municipio de Medellín para la Gestión de Peticiones y Quejas y Reclamos	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	ago-15		<p>La actualización, difusión y socialización de las mejoras a la gestión del componente PQRS es un proceso continuo y se realiza mediante reuniones de seguimiento a las dependencias, capacitaciones, circulares, cambios de matrices de procesos, habilitación de taquillas.</p> <p>Con fecha 9 de diciembre de 2015 se remite a la Secretaría General proyecto de Política de Operación del Municipio de Medellín para la gestión de PQRS.</p>	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	<a href="#">Carpeta con información digital</a>
5.3	Asegurar la continuidad del Sistema de Información para la Gestión de PQRS	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	ago-15		<p>Se realizó escalamiento de requerimientos y se reportaron al enlace soporte de la Subsecretaría de Tecnología y Gestión de la Información.</p>	Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía_ Sub Secretaría de Servicio a la Ciudadanía	<a href="#">Resumen de PQRS y gestión del sistema webmethods. Proyecto de Decreto Municipal para el trámite interno de PQRS presentadas ante el Municipio.</a>

Componente 6: Contratación							
6.4	Mejorar el sistema de Seguimiento a la Contratación	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-31		Adopción del Manual de Contratación Creación de los comités para la operación, seguimiento, control y vigilancia del proceso de contratación en el Municipio de Medellín. Delegación de competencias en materia contractual en el Municipio de Medellín. Se depuraron perfiles y permisos de usuarios.	Secretaría de Suministros y Servicios	Decretos 1920 y 1922 de Diciembre 1 de 2015 y Decreto 2048 de Diciembre 17 de 2015.
6.5	Implementar la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y de derecho de acceso a la información pública nacional en lo correspondiente al Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30		Se encuentra publicado el link de Transparencia y acceso a la información pública, en el cual se incluyen los aspectos relacionados con la contratación que deben ser publicados, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y su Decreto Reglamentario 103 de 2015. Contratación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrataciones adjudicadas</li> <li>• Contrataciones en curso</li> <li>• Manual de Contratación</li> <li>• Plan anual de adquisiciones</li> </ul> * Aviso de convocatorias: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concurso de méritos</li> <li>• Contrataciones directas</li> <li>• Contratación - Mínima cuantía</li> <li>• Licitaciones públicas</li> <li>• Selección abreviada</li> </ul>	Secretaría de Suministros y Servicios	<a href="http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://a0a14bd1ac5865c38f201734411edf54">http://www.medellin.gov.co/irj/portal/ciudadanos?NavigationTarget=navurl://a0a14bd1ac5865c38f201734411edf54</a>



SC-QER147850



6.6	Implementar la guía de buenas prácticas del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30		La Guía de Buenas Prácticas del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios fue establecida mediante Circular 002 de marzo 03 de 2015, actualmente se encuentra derogada la adopción de la misma, por medio de la circular 003 de abril 07 de 2015.	Secretaría de Suministros y Servicios	Circular 002 de marzo 03 de 2015 Guía de Buenas Prácticas del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios Circular 003 de abril 07 de 2015
6.7	Implementar el procedimiento único del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30		De acuerdo a los resultados de la consultoría se definieron cinco (5) procedimientos, así: * Planeación * Selección y Contratación * Gestión de Categorías * Gestión de Proveedores * Ejecución  Los cuales se encuentran en revisión y aprobación para ser publicados en la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad Isolución.  Adicionalmente como decisión de los direccionadores del Proceso se va a implementar el procedimiento de planeación del PASI	Secretaría de Suministros y Servicios	PR-Planeación Anual de las Adquisiciones PR-Gestión de Categorías PR-Selección y contratación PR-Gestión de Proveedores



SC-QER147850



6.8	Implementar el procedimiento de supervisión, Ranking del contratista	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30		El procedimiento de supervisión se encuentra en revisión y aprobación para ser publicado en la herramienta del Sistema de Gestión de Calidad Isolución.	Secretaría de Suministros y Servicios	Presentación del procedimiento de supervisión
6.9	Diseñar el Banco de Costos de Mercado para el Municipio de Medellín	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30		<p>Se elaboró una base de datos en Excel con información enviada por los técnicos y/o supervisores de los procesos. Se obtuvieron 64 objetos genéricos desde el año 2013 hasta el año 2015, así mismo se incluyó información de macrocategorías, categorías y subcategorías, así como los códigos UNSPSC, contratistas y otros aspectos relacionados con los precios y el IVA.</p> <p>Esta base de datos se aplicó en Access. Incluye una versión de administrador y una versión de usuario desde la cual se pueden observar los precios de los bienes y servicios genéricos así como descargar informes.</p>	Secretaría de Suministros y Servicios	<p>Base de datos realizada en Excel con especificaciones del operador.</p> <p>Acta de entrega del banco de costos en Access por parte del ITM.</p>

6.10	Diseñar la guía para la unificación de criterios de los estudios previos	Secretaría de Suministros y Servicios	dic-30			Se realizó la Guía para elaborar estudios previos, herramienta idónea para fortalecer los principios de planeación, transparencia, eficacia y eficiencia en los gestores del proceso contractual. Esta guía se hizo conforme a los lineamientos normativos y a las políticas operativas del Municipio, atendiendo la necesidad de unificar criterios claves para una satisfactoria contratación.	Secretaría de Suministros y Servicios	Guía para elaborar estudios previos
<p><b>Verificación</b></p> <p><b>Jefe de Control Interno</b></p>		<p align="center"><b>ORIGINAL FIRMADO</b></p> <p align="center"><b>JOHN JAIRO VELÁSQUEZ BEDOYA</b> Secretario de Evaluación y Control</p>						



SC-QER147850





---

Centro Administrativo Municipal - CAM - Calle 44 No. 52 - 165.  
Código Postal 50015. Línea Única de Atención Ciudadanía 44 44 144  
Conmutador 385 5555. [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co) Medellín - Colombia



**Alcaldía de Medellín**