



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**



\* 2 0 1 8 2 0 0 9 7 0 8 8 \*

Medellín, 07/12/2018

EC – 1030 2018

Doctora

**NATALIA ANDREA RAMIREZ ANGEL**

Secretaria de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía  
Municipio de Medellín

**Asunto:** Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) de la Alcaldía de Medellín, con corte al 31 de agosto de 2018.

Respetada doctora Natalia Andrea,

Atendiendo lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción y la metodología establecida en Artículo 5 del Decreto Nacional 2641 de 2012 - Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la mencionada Ley, y en concordancia con el Artículo 9, literal g de la ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, la Secretaría de Evaluación y Control realizó seguimiento a las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para cumplimiento en el segundo cuatrimestre de 2018 – corte agosto 31.

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	
<p><b>Subcomponente / proceso 1</b> <b>Política Integral de Administración de Riesgos</b></p>	<p><b>Actividad 1.1:</b> “Difundir la Política de Riesgos adoptada en el Sistema Integral de Gestión”.</p> <p>La Política Integral De Administración de Riesgos en el Municipio de Medellín aprobada en Comité Directivo del Sistema Integral de Gestión del 6 de Diciembre de 2017 se encuentra publicada en Isolución y divulgada a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Correo institucional boletín.aldia, del 29 de agosto de 2018</li> <li>➤ Cuenta de correo electrónico planeación.sig</li> <li>➤ Portal de la Entidad /Transparencia</li> </ul>
<p><b>Subcomponente / proceso 2</b> <b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b></p>	<p><b>Actividad 2.3:</b> “Consolidar el Mapa de Riesgos de la Alcaldía de Medellín”, en el link <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0</a></p>





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

	<p>se encuentra publicado la formulación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018 y el consolidado del mapa de riesgos de corrupción del tercer cuatrimestre de 2017, y las respectivas autoevaluaciones correspondientes al segundo cuatrimestre 2018, <a href="#">Autoevaluación Riesgos Gestión segundo cuatrimestre 2018</a>, <a href="#">Autoevaluación Riesgos Corrupción segundo cuatrimestre 2018</a>.</p>
<p><b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación</p>	<p><b>Actividad 3.2:</b> <i>“Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de la Alcaldía de Medellín para conocimiento y control al interior de la entidad”</i></p> <p>En la Página web, link Transparencia, componente Planeación/ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: ruta <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0036%20politica%20integral%20administracion%20de%20riesgos%20v301.pdf">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0036%20politica%20integral%20administracion%20de%20riesgos%20v301.pdf</a></p> <p>Se encuentra publicado la formulación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2018 y el consolidado del mapa de riesgos de corrupción del tercer cuatrimestre de 2017 y las respectivas autoevaluaciones correspondientes al segundo cuatrimestre 2018, <a href="#">Autoevaluación Riesgos Gestión segundo cuatrimestre 2018</a>, <a href="#">Autoevaluación Riesgos Corrupción segundo cuatrimestre 2018</a></p> <p>Lo anterior atendiendo el principio de publicidad y con el fin de garantizar la transparencia en sus actuaciones, se pone a disposición de las partes interesadas externas, internas y contratistas el Mapa de Riesgos Institucional de la vigencia 2018, para que conozcan, debatan y formulen sus consideraciones y propuestas de mejoramiento, para la presente vigencia no se recibieron observaciones.</p>
<p><b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo y revisión</p>	<p><b>Actividad 4.1:</b> <i>“Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo”.</i></p> <p>El monitoreo al mapa de riesgos para el segundo cuatrimestre, lo realizaron los líderes de los procesos a través de la autoevaluación, como evidencia realizan un acta de autoevaluación por cada uno de los procesos y reposa en Isolución, se cumplió con la actividad programada.</p> <p><b>Actividad 4.2:</b> Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción:</p> <p>Los Planes de Mejoramiento sobre los riesgos materializados, se evidencian en la herramienta de documentación Isolución; igualmente el número de la acción de mejora emprendida por el líder del proceso en la Matriz "Mapa de Riesgos" de gestión y corrupción, por proceso: <a href="https://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Menu.asp&amp;IdModulo=7">https://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=Menu.asp&amp;IdModulo=7</a></p> <p>ruta: \\nas1\Alcaldia\227-GHSC\22710-S-DlloIns\U-Planea-Org\Cmn-Planea-Org\7063-25 Informes\Riesgos\Autoevaluación de riesgos cuatrimestre 2 - 2018, <i>se encuentran consolidadas los “Mapas de Riesgos” de gestión y corrupción.</i> .</p>





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

	<p><b>Actividad 4.4:</b> “Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los propietarios de los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran”.</p> <p>Actividad cumplida, se valida en la página web de la entidad, en el link: <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0</a></p>
<p><b>Subcomponente / proceso 5 Seguimiento</b></p>	<p><b>Actividad 5.2:</b> “Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley”.</p> <p>La Secretaría de Evaluación y Control realiza el respectivo seguimiento y es publicado en la página de la entidad, a través del link de transparencia: <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/Transparencia/Informes/Shared%20Content/Documentos/2018/InformeEjecutivoSeguimientoMapaRiesgosCorrupcionAgosto2018.pdf">https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/Transparencia/Informes/Shared%20Content/Documentos/2018/InformeEjecutivoSeguimientoMapaRiesgosCorrupcionAgosto2018.pdf</a></p>
<p><b>Componente 2: Racionalización de Trámites</b></p>	
<p><b>Subcomponente 1 / Identificación de trámites</b></p>	<p><b>Actividad 1.1:</b> “Revisión de los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad para identificar nuevos trámites, con el fin de garantizar que se publiquen en el portafolio de servicios del portal y el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT 3.0”, se tienen definidos como productos 1. Inventario de trámites de la entidad y 2. Inscripción de trámites en el SUIT.</p> <p>Al 15 de agosto de 2018, la entidad cuenta con 209 trámites en general, de los cuales 194 están inscritos en el Departamento Administrativo de la Función Pública, 2 trámites de la Secretaría de Movilidad en revisión por parte del DAFP, además en creación un trámite de la Secretaría de Movilidad y uno del Departamento Administrativo de Gestión del Riesgo – DAGRD, en evaluación por las dependencias se encuentran 4 trámites de Movilidad; en evaluación por el DAFP un trámite de Movilidad y un trámite de Salud; en estado de corrección por la dependencia se encuentra un trámite Hacienda y otro del Departamento de Planeación; sin gestión (la dependencia dueña del trámite no ha hecho envío de la documentación del trámite) un trámite del DAGRD y sin iniciar (se ha realizado las propuesta al DAFP, pero éste no lo ha aprobado como trámite y se encuentra en revisión por la dependencia dueña del trámite) de 2 trámites del DAP.</p>





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

<p><b>Subcomponente 2 Priorización</b></p>	<p><b>Actividad 2.1:</b> “Priorizar trámites a intervenir conforme a los criterios definidos por la entidad”</p> <p>Con corte a agosto 15 de 2018 se tienen priorizados 12 trámites:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DEPENDENCIA</th> <th>NÚMERO DE TRÁMITES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Departamento Administrativo de Planeación - DAP</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Gestión y Control Territorial</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Hacienda</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Medio Ambiente</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Movilidad</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Seguridad y convivencia</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>12</b></td> </tr> </tbody> </table> <p>Según la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, responsable del componente, se tiene como meta priorizar el 10% de los trámites identificados en el inventario, a la fecha se encuentran 209 trámites por lo que deben priorizarse 20. El cumplimiento de la meta se encuentra en el 60% equivalente a 12 trámites.</p> <p>Se valida en <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a> y los trámites reportados se encuentran publicados.</p>	DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRÁMITES	Departamento Administrativo de Planeación - DAP	1	Gestión y Control Territorial	4	Hacienda	2	Medio Ambiente	1	Movilidad	2	Seguridad y convivencia	2	<b>Total</b>	<b>12</b>
DEPENDENCIA	NÚMERO DE TRÁMITES																
Departamento Administrativo de Planeación - DAP	1																
Gestión y Control Territorial	4																
Hacienda	2																
Medio Ambiente	1																
Movilidad	2																
Seguridad y convivencia	2																
<b>Total</b>	<b>12</b>																
<p><b>Subcomponente 3/ Racionalización de Trámites</b></p>	<p><b>Actividad 3.1:</b> “Racionalizar trámites conforme a las diferentes estrategias de mejora”,</p> <p>Nota: Se aporta como evidencia archivo “no formal” en Excel, no contiene título, el archivo sólo es nombrado como “Est Rac”, no se observa validado y documentado en Isolución.</p> <p>Se valida con el enlace y el formato corresponde al consolidado del Plan de estrategia de racionalización de trámites, el cual es generado desde el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.</p> <p>De los 12 trámites que fueron priorizados, se han racionalizado 10 trámites; se encuentran pendientes 2 trámites de la Secretaría de Movilidad.</p> <p>Se tiene definida la meta de racionalizar el 10% de los 20 trámites priorizados, la actividad propuesta se encuentra cumplida.</p> <p><b>Actividad 3.2:</b> “Automatización de trámites y servicios para su desarrollo a través de la Web”.</p>																





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

	<p>Se aporta evidencia, la aplicación “Catastro Med”, aplicación gratuita de la Secretaría de Gestión y Control Territorial, actualizado el 8 de junio de 2018, a través del cual los ciudadanos pueden generar documentos y certificados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poseer y no poseer bienes</li> <li>- Ficha catastral lote</li> <li>- Ficha catastral predio</li> <li>- Plano predial catastral</li> <li>- Certificado nomenclatura de predio</li> <li>- Certificado nomenclatura lote</li> <li>- Certificado de avalúos</li> </ul> <p>Con lo anterior se cumple con la actividad propuesta.</p>
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>	
<p><b>Subcomponente 2</b> <b>Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b></p>	<p><b>Actividad 2.1:</b> <i>“Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción”.</i></p> <p>Esta actividad se formuló para hacerle seguimiento en los meses de marzo y julio, por parte del responsable de la actividad se deja observación de que los informes de seguimiento al Plan Indicativo y Plan de Acción se publican en el mes de agosto con corte a junio 30.</p> <p>Seguimientos publicados en la página web de la entidad, se validó a través del link: <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://2268557c1d66d52e64ad84620cefc68b">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://2268557c1d66d52e64ad84620cefc68b</a></p>
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>	
	<p><b>Actividad 1.2:</b> <i>“Socialización en los comités que existan en la Entidad de los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía”.</i></p> <p>En acta del Comité Directivo de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía realizado el 4 de julio de 2018 se socializó informe de PQRSD periodo enero a mayo del 2018 (estado, ingresos, oportunidad, demanda, indicador de oportunidad) y Acta del 11 de julio, del Comité administrativo de la Secretaría de Gestión Humana, donde se recuerda el inicio de auditorías, por lo que se solicita a los enlaces de PQRSD de sus secretarías la importancia de gestionar y cerrar las PQRSD que se encuentren vencidas. .</p> <p><b>Actividad 1.3:</b> <i>“Informe consolidado de la Alcaldía de Medellín sobre el estado de los trámites en el SUIT y racionalización; y estado de PQRSD, a través de correo electrónico enviado por la Secretaria de Despacho”.</i></p> <p>Se aportan correos electrónicos por dependencia, que dan cuenta de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que ingresaron a la Entidad de enero a junio de 2018</p>





## Alcaldía de Medellín

### Cuenta con vos

	<p>En cada uno de los correos se reitera la importancia del cierre inmediato de las PQRSD que se encuentren vencidas para evitar reportes con los vencimientos de cada dependencia.</p> <p>Se aportan actas de reuniones de socialización, con cada una de las dependencias, donde se informa sobre el estado en el que se encontraban las PQRSD y trámites de cada una de sus dependencias.</p>
<b>Subcomponente / Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención</b>	<p><b>Actividad 2.1:</b> <i>“Lanzar una APP de Servicio a la Ciudadanía donde se pueda acceder a información de la entidad”</i></p> <p>Se anexan actas de las reuniones realizadas con la Subsecretaría de Tecnología y Gestión de la información, en las cuales se evidencia el avance en el tema de la APP, adicionalmente se anexan diapositivas con referencias de APPS a nivel mundial, aun no se encuentra implementada.</p> <p><b>Actividad 2.2:</b> <i>“Fortalecer la estrategia de solución en primer contacto para aquellas solicitudes que pueden responderse en menos de los 15 días por el tipo de petición”</i></p> <p>Para el mes de agosto se asumieron 3 guiones (formatos) del DAGRD, para dar respuesta a las solicitudes relacionadas con visitas por riesgo de la ciudadanía, los cuales se observa que están implementados.</p> <p>Igualmente, se viene trabajando con las dependencias para que puedan asumir guiones como estrategias de respuesta al ciudadano.</p> <p>Se aportan actas de reuniones, actas de asistencia, guiones de respuesta para visitas técnicas y visitas reiterativas con el DAGRD.</p> <p><b>Actividad 2.3:</b> <i>“Fortalecer la oferta institucional del Municipio de Medellín a través de la Línea Única 44 44 144”</i></p> <p>Se están realizando inscripciones a través de la línea única de las personas interesadas en los servicios de Banco de los Pobres y el Programa Buscando Talento.</p> <p>Se adjuntaron correos mediante los cuales se reporta a la Secretaría de Desarrollo Económico la información de los ciudadanos inscritos.</p> <p>Se anexan correos al 15 de agosto del año en curso con actualizaciones de las siguientes actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Hacienda</li><li>- Medio Ambiente.</li><li>- Salud</li><li>- Inclusión Social</li></ul>



## Alcaldía de Medellín

### Cuenta con vos

**Actividad 2.4:** “Fortalecer la oferta institucional del Municipio de Medellín en las 21 sedes de atención a la ciudadanía y que son administradas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía (Centros de servicio, Mas cerca y Casas de Gobierno)”.

Se fortalece la oferta institucional del Municipio de Medellín mediante las publicaciones periódicas en las 21 sedes de atención de Servicio a la Ciudadanía, a través de redes sociales, con el propósito de tener una comunicación constante con el ciudadano.

Se anexan evidencias de las publicaciones de los servicios prestados en las sedes de servicio a la ciudadanía y reporte de atenciones de los servicios que se encuentran desconcentrados hasta el mes de junio, los reportes de atenciones realizados por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se realiza mes vencido.

-Se actualizó el portafolio web de los – Centros de Servicio a la Ciudadanía – CSC, de las sedes:

1. Palmitas
2. Doce de Octubre.
3. Ladera.
4. Castilla.

link de portafolio:

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/9fc1a45c02f480268e67a96ec90cccae>

**Actividad 2.5:** “Socializar el Manual de Servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención en sedes diferentes a las administradas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía”.

Se aporta como evidencia, dos hojas de listado de asistencia de la socialización realizada en el auditorio de la Secretaría de Movilidad el 14 de agosto de 2018, y a través del boletín.aldía de fecha 10 de agosto se da a conocer de manera masiva el Manual.

**Actividad 2.6:** “Fortalecer la oferta institucional del Municipio de Medellín en la página web para lograr que los trámites y servicios puedan ser radicados y/o consultados y/o descargar respuesta a través de la página web”

Se aporta como evidencia:

1. Información de inscripciones a través de la línea única, de las personas interesadas en los servicios de Banco de los Pobres.
2. Información de inscripciones a través de la línea única, de las personas interesadas en el Programa Buscando Talento, información sobre la aplicación “Catastro app”, aplicación gratuita de la Secretaría de Gestión y Control Territorial, actualizado el 8 de junio de 2018, a través del cual los ciudadanos pueden generar



## Alcaldía de Medellín Cuenta con vos

	<p>documentos y certificados como:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>3. Poseer y no poseer bienes</li><li>4. Ficha catastral lote</li><li>5. Ficha catastral predio</li><li>6. Plano predial catastral</li><li>7. Certificado nomenclatura de predio</li><li>8. Certificado nomenclatura lote</li><li>9. Certificado de avalúos</li></ol> <p>En cuanto a desconcentración de la página web a través del chat de Servicio la Ciudadanía:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>10. El ciudadano puede realizar cambios y desbloques de claves del portal</li><li>11. Cambios de correo electrónico registrado, en atención a la habilitación de adjuntar documentos por medio del canal, lo que permite a la ciudadanía realizar esta actividad de manera ágil.</li></ol> <p>Además los trámites de la plataforma “Catastro Urbamed”</p> <ol style="list-style-type: none"><li>12. Ingresar para buscar licencias,</li><li>13. Solicitudes,</li><li>14. Liquidación de impuestos,</li><li>15. Obligaciones urbanísticas</li><li>16. Trámites en curadurías, entre otros.</li><li>17. Con respecto a las licencias, permite revisar las que están aprobadas o el estado de las solicitadas,</li><li>18. Así como establecer en qué curaduría de Medellín avanza el proceso.</li></ol>
--	---

<p><b>Subcomponente / Proceso 3: Talento Humano</b></p>	<p><b>Actividad 3.1:</b> “Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad”</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se realizó seminario el 6 de junio de 2018, programado por subsecretaría de servicio a la ciudadanía: se anexan:<ul style="list-style-type: none"><li>- Diapositivas del seminario</li><li>- Actas de asistencia al seminario.</li><li>- Registro fotográfico</li></ul></li><li>2. Se realizó capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, el 18 de julio, sobre el MIPG desde la</li></ol>
---	---





## Alcaldía de Medellín

### Cuenta con vos

dimensión del relacionamiento con el ciudadano, dirigido a los enlaces de las diferentes secretarías. Se anexa registro de asistencia.

3. Se realizó reunión con las comunicadoras del despacho de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, y se identificó que tener un boletín para todos los servidores públicos, aparte del institucional, no era posible por instrucciones de la Secretaría de Comunicaciones, para sensibilizar a los servidores sobre temas de servicio a la ciudadanía, por lo tanto se realizará en el boletín existente. (se anexa acta de reunión y boletines de los días 11 y 16 de mayo y 23 de julio)

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía también creó un boletín, con temas de servicio a la ciudadanía, el cual llega a las personas que atienden público en todas las sedes de las dependencias de la Alcaldía de Medellín (nivel central) con la finalidad de sensibilizar en temas relacionados con la atención de público y temas de servicio a la ciudadanía.

**Actividad 3.2:** *“Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores públicos con relación al servicio prestado al ciudadano”.*

1. Se realizó seminario de servicio al ciudadano el 6 de junio de 2018, durante el seminario se hizo reconocimiento a diferentes enlaces, por su buena gestión y disponibilidad en el tema de PQRS y Trámites.

se anexan:

- Diapositivas de seminario
- Actas de asistencia al seminario.
- Registro fotográfico de reconocimientos
- Pieza de reconocimiento.
- Publicidad del evento en Boletín al día

Los enlaces que obtuvieron reconocimientos pertenecían a las siguientes dependencias:

- ✓ Comunicaciones
- ✓ DAP
- ✓ Desarrollo económico
- ✓ Educación
- ✓ General
- ✓ Gestión Humana
- ✓ Gestión y Control Territorial
- ✓ Hacienda
- ✓ Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos
- ✓ Infraestructura Física
- ✓ Medio Ambiente
- ✓ Movilidad



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mujeres</li> <li>✓ Participación Ciudadana</li> <li>✓ Salud</li> <li>✓ Seguridad y Convivencia</li> <li>✓ Suministros y Servicios</li> </ul>
	<p><b>Actividad 4.2:</b> <i>“Elaborar informe de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios”.</i></p> <p>El primero de agosto de 2018, se realizó el informe <i>“Oportunidades de mejora para gestión de las PQRSD”</i>, en el cual se identifican mejoras implementadas por las dependencias y seis 6 factores críticos de éxito, para la gestión de las PQRSD de la entidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respaldo Institucional al más alto nivel</li> <li>2. Identificación de servidores facultados</li> <li>3. Implicación de todos los servidores</li> <li>4. Sensibilización, comunicación y formación</li> <li>5. Criterios de priorización</li> <li>6. Acompañamiento a las dependencias</li> </ol> <p><b>Actividad 4.3:</b> <i>“Entrenar al personal encargado de recibir (radicar) y clasificar peticiones que ingresan a la Alcaldía de Medellín sobre las competencias de las diferentes dependencias que hacen parte de la Alcaldía”.</i></p> <p>Se realizó seminario de servicio al ciudadano el 6 de junio de 2018. se capacitó en temas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de servicio a la Ciudadanía</li> <li>- Sistema de servicio a la ciudadano</li> <li>- Trámites</li> <li>- Lenguaje claro</li> <li>- PQRSD</li> </ul> <p>se anexan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diapositivas de seminario</li> <li>- Actas de asistencia al seminario.</li> <li>- Registro fotográfico</li> </ul> <p>2. Adicionalmente se aporta en Excel cronograma parcial de capacitaciones por parte de las dependencias para servicio a la ciudadanía.</p> <p><b>Actividad 4.4:</b> <i>“Entrenamiento a los servidores y contratistas de las dependencias de la Alcaldía en el manejo operativo de la herramienta de gestión para las respuestas a las PQRSD y Trámites”.</i></p> <p>Se adjuntan actas de seguimiento y capacitación en mercurio a las secretarías de Comunicaciones, Cultura, DAGRD, Desarrollo Económico, Gestión Humana, Gestión y Control Territorial , Hacienda,</p>





## Alcaldía de Medellín

### Cuenta con vos

	<p>Inclusión Social y Familia, Medio Ambiente, Mujeres, Participación Ciudadana, Salud, Seguridad y Convivencia, Infraestructura Física y Suministros y Servicios.</p> <p><b>Actividad 4.5:</b> <i>“Construir e implementar un manual de protección de datos personales para la recolección de información desde y para la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía”.</i></p> <p>La mesa de trabajo conformada continúa, en la complementación de Manual, aún no se encuentra construido, se anexa proyecto del manual, algunas tareas se encuentran identificadas en el documento y están pendientes por parte de la Secretaría General, el DAP y la Subsecretaría de Tecnología y gestión de la Información.</p> <p>La Subsecretaría de Desarrollo Institucional emitió concepto “Propiedad del cliente y su relación con la Protección de datos personales”, mediante radicado 201820052226 de fecha 13 de julio de 2018 sobre qué proceso es el dueño de protección de datos personales, y quienes serían su partícipes.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Se anexan actas de reuniones de la mesa de trabajo de protección de datos personales.</li><li>- Borrador de Manual</li><li>- Concepto radicado 201820052226</li></ul>
<p><b>Subcomponente / Proceso 5: Relacionamento con el Ciudadano</b></p>	<p><b>Actividad 5.1:</b> <i>“Realizar semestralmente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora”.</i></p> <p>Según la dependencia responsable, durante el primer semestre del año 2018 se realizaron reuniones con las diferentes dependencias a cargo de sedes de atención a la ciudadanía, con el fin de socializar y diseñar las encuestas teniendo en cuenta las necesidades de las dependencias y los lineamientos desde el Departamento Administrativo de Planeación en la ficha del indicador de Medición de la Satisfacción de la ciudadanía con la oferta institucional.</p> <p>A partir del día 24 de julio se dio inicio a la recolección de información primaria desde encuestas en todas las sedes que tienen oferta institucional de la Alcaldía de Medellín.</p> <p>Como evidencia, se anexa en pdf imagen de un correo electrónico con los resultados generales de la medición de la satisfacción, durante el primer semestre de 2018.</p> <p>No se aporta evidencia de la encuesta realizada, como tampoco informe "formal" de los resultados.</p>



## Alcaldía de Medellín

### Cuenta con vos

	<p>✓ Nota de la dependencia: "al 15 de agosto se cuentan con resultados genéricos parciales de la medición a la satisfacción, los cuales se encuentran en proceso para entregar resultado el final"</p>
<b>Subcomponente / Proceso 5: Relacionamento con el Ciudadano</b>	<p><b>Actividad 5.2:</b> "Caracterizar a los ciudadanos por las sedes administradas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y consolidar la caracterización a la ciudadanía que hubiesen realizado las demás dependencias administrativas para el año 2017".</p> <p>Se realiza caracterización de la población que se atendió en el 2017 en la sedes de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Se solicitó a las todas las dependencias desde el despacho de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, información sobre las posibles caracterizaciones con que contaban en sus dependencias para el año 2017. (Se anexan correos de solicitud e informe con lo que se recibió o no por parte de estas).</p> <p>Sólo las secretarías de comunicaciones, mujeres, juventud, salud y participación ciudadana enviaron información referente a caracterizaciones por parte de estas dependencias.</p> <p><b>Actividad 5.3:</b> "Realizar un informe de caracterización a la población por todas las dependencias administrativas con un capítulo de sugerencias de desconcentración de trámites y servicios".</p> <p>Como primera actividad, se solicitó a las dependencias las caracterizaciones que estos hubieran hecho de sus procesos, no fue posible obtener información para realizar un informe en el cual se puedan hacer sugerencias de desconcentración de trámites.</p> <p>Como segunda actividad, se decide realizar una caracterización de la población del canal presencial a través de la encuesta de medición de la satisfacción, en todas las sedes de la Alcaldía de Medellín, en la cuales se atiende ciudadanía.</p> <p>Se anexa, por cada una de las dependencias que cuentan con sedes de la alcaldía de Medellín, presentación con información recolectada entre el 23 de julio y el 6 de agosto de 2018, contiene las atenciones promedio en las sedes del canal presencial de la Alcaldía de Medellín, por variables demográficas, geográficas, edad, sexo, actividad económica (Ocupación), estrato socio-económico y lugar de residencia.</p>



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>	
<p><b>Transparencia y Acceso a la Información</b></p>	<p><b>Acción 7.1:</b> <i>“Revisar y actualizar la publicación de los datos mínimos exigidos por la normatividad que rige la materia”.</i></p> <p>En el link de Transparencia del portal institucional se encuentra publicada la información mínima. Se vienen realizado algunos ajustes acorde a la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las telecomunicaciones, por la por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p><b>Actividad 7.2:</b> <i>“Realizar el Registro o inventario de activos de Información preliminar”</i></p> <p>No se aporta evidencia, aún no se cumple con la actividad.</p> <p><b>Actividad 7.3:</b> <i>“Realizar el Esquema de publicación de información preliminar”</i></p> <p>No se aporta evidencia, aún no se cumple con la actividad</p> <p><b>Actividad 7.4:</b> <i>“Realizar el Índice de Información Clasificada y Reservada preliminar”</i></p> <p>No se aporta evidencia, aún no se cumple con la actividad.</p> <p><b>Actividad 7.5:</b> <i>“Gestionar y realizar la contratación de asesoría para el mejoramiento y ajuste de los avances logrados en materia de publicación de datos mínimos e instrumentos de gestión de la información pública”</i></p> <p>Para el presente seguimiento no se aportó evidencia del cumplimiento de la actividad, la acción esta propuesta para cumplir los últimos cinco meses del año en curso.</p>
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CONTRATACIÓN</b>	
<p><b>Subcomponente Gestión Contractual</b></p>	<p>Las acciones formuladas en el componente de Iniciativas adicionales – Contratación - según el cronograma del Plan, están programadas para cumplimiento en el tercer cuatrimestre, es decir, diciembre de 2018, cabe resaltar que la dependencia responsable, Secretaría de Suministros y Servicios, viene realizando gestión para su cumplimiento.</p>





**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**

## RECOMENDACIONES

- Dar cumplimiento a las acciones formuladas que a la fecha de corte están pendientes por su implementación, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, art 81.

Cordialmente,

JUAN DAVID CALLE TOBON  
SECRETARIO DE EVALUACION Y CONTROL

Copia: Dra. Ana Cathalina Ochoa Yepes, Directora del Departamento Administrativo de Planeación  
Dra. Ana María Mejía Mejía, Subsecretaria Desarrollo Institucional  
Dra. Mónica María Velásquez C., Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía

Elaboró: Gloria E. Zuluaga Muñoz Profesional Universitaria - Auditora	Supervisó: Sandra P. García Martínez, Líder de Proyecto	Revisó: Luz Marina Palacio Restrepo, Subsecretaria de Evaluación y Seguimiento
--	--	---