

Medellín, 16 de mayo de 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 diciembre de 2017.

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 primer cuatrimestre de 2018 – corte abril 30.

Componente Corrupción	1: (	Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de
Subcomponente proceso 1 Política Integral Administración Riesgos	/ de de	Actividad 1.1: "Difundir la Política de Riesgos adoptada en el Sistema Integral de Gestión".  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:  ➤ Correo institucional boletín.aldia  ➤ Cuenta de correo electrónico planeación.sig  ➤ Portal de la Entidad /Transparencia
Subcomponente		Actividad 2.1: "Realizar talleres a los equipos operativos de los 27 procesos sobre la gestión del riesgo de corrupción en la Alcaldía de Medellín en coordinación con los profesionales de la Unidad de Planeación Organizacional", actividad reportada como cumplida, se realizaron las capacitaciones programadas.



proceso 2	
Construcción	del
Mapa de Riesgos	de
Corrupción	

Actividad 2.2: "Construcción y/o actualización de los riesgos de corrupción a los 27 procesos"

Se revisa en Isolución y se evidencia que en el primer cuatrimestre se actualizaron los riesgos de corrupción de 19 procesos.

https://www.medellin.gov.co/isolucion/FrameSetGeneral.asp?Pagina=ListadoMaestroDocumentos3.asp

**Actividad 2.3:** "Consolidar el Mapa de Riesgos de la Alcaldía de Medellín", se consolidó el mapa de riesgos de corrupción del primer cuatrimestre, esta actividad es programada para seguimiento en cada cuatrimestre.

# Subcomponente 3-Consulta y Divulgación

Actividad 3.1: "Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web de la Entidad, para observaciones de las partes interesadas"

Se cumplió con la actividad propuesta, se encuentra publicada en la página web de la entidad.

**Actividad 3.2:** "Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de la Alcaldía de Medellín para conocimiento y control al interior de la entidad".

Se realizó la divulgación a través del Portal de la Entidad/Transparencia, boletín al Día, Planeación.sig, Herramienta Isolución.

# Subcomponente /proceso 4 Monitoreo revisión

Actividad 4.1: "Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo".

El monitoreo al mapa de riesgos para el primer cuatrimestre, lo realizaron los líderes de los procesos a través de la autoevaluación, se cumplió con la actividad programada.

Actividad 4.3: "Elaboración de planes de contingencia ante la materialización del riesgo".

Los planes de contingencia, para el primer cuatrimestre, lo realizaron los líderes de los procesos a través de la identificación de los riesgos.

Isolución: Módulo documentacion/ listado maestro de documentos/proceso/ documento especifico Mapa de riesgos.

Actividad 4.4: "Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los propietarios de los procesos a sus



Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran".  Actividad cumplida, se valida en la página web de la entidad.  Actividad 5.2: "Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley".  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/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://72f836671021c73b431263cea8c6ccb9">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://72f836671021c73b431263cea8c6ccb9</a>
	Componente 2: Racionalización de Trámites
Subcomponente 1 Identificación de Trámites	Actividad 1.1: "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.  Al 16 de abril de 2018, la entidad tiene en su inventario 208 procedimientos administrativos, de los cuales 173 tienen la clasificación de trámites y 35 son otros procedimientos administrativos – OPAS.  Entre enero y marzo ha identificado nuevos trámites con el DAGRD, Infraestructura Física, Departamento Administrativo de Planeación y Movilidad, estos se encuentran en revisión y aprobación por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAPF para posterior publicación y consulta por parte de los ciudadanos.
Subcomponente 2 Priorización	Actividad 2.1: "Priorizar trámites a intervenir conforme a los criterios definidos por la entidad"  Con corte al 16 de abril se reportan a priorizar los siguientes 5 procedimientos administrativos, estos serán sujetos de mejora durante la vigencia actual:  Certificado Catastral  Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias  Animales Domésticos (animal de especie mayor como equinos y bovinos) entregados en adopción



<ul> <li>Orden</li> </ul>	de entred	ıa del vehí	culo inmo	vilizado

• Autorización temporal para la realización de una actividad económica en el espacio público

Se valida en <u>www.suit.gov.co</u> y los trámites reportados se encuentran publicados.

### Subcomponente 3 / Racionalización de Trámites

Actividad 3.1: "Racionalizar trámites conforme a las diferentes estrategias de mejora",

NOTA: Se aporta como evidencia la matriz de racionalización de trámites.

Se valida en <u>www.suit.gov.co</u> y los trámites reportados se encuentran publicados.

Actividad 3.2: "Automatización de trámites y servicios para su desarrollo a través de la Web".

No se aporta evidencia, pendiente para su cumplimiento.

# Componente 3: Rendición de Cuentas

**Actividades 1.1:** "Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información".

Se aporta el cronograma y responsables de las actividades para la elaboración del informe de gestión y la presentación de Rendición de cuentas en audiencia pública.

#### Subcomponente 1-Información de Calidad y Lenguaje Comprensible

Actividad 1.2: "Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la administración Municipal y sus entes descentralizados".

La información se recopiló en la plantilla con la cual quedaría el informe completo. La Subdirección de Información se encargó de recopilar la información sobre la gestión de las dependencias, la cual está plasmada en la presentación de Rendición de Cuentas del Señor Alcalde.

Actividad 1.3: "Analizar y consolidar informe de Gestión de la administración Municipal".

Informe publicado en la página web de la entidad, se validó a través del link:

https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://07d7ccfdab919391e47c17eac3852ce3

Actividad 2.1: "Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan de Desarrollo a través del seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción".



Esta actividad se propuso para 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.

No se aportan evidencias.

#### Subcomponente 2 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

**Actividad 2.2:** "Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan Ordenamiento Territorial-POT"

Nota: La actividad fue propuesta para el mes de febrero de 2018, la evidencia aportada <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=n">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=n</a> avurl://0d6e1cabff217197f515823e5bb58bb6 no da cuenta del seguimiento realizado en la fecha propuesta.

Actividad 2.3: "Socialización de resultados de la Encuesta Calidad de Vida 2016"

El link que se aporta como evidencia corresponde a la encuesta de calidad de vida del año 2016, pero se valida en la página web de la entidad y la encuesta de calidad de vida del año 2017, fue publicada en el siguiente link:

https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://acc92965877da2fec98a68595a60f0bd

#### Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Actividad 3.1: "Gestionar la transmisión del evento de rendición de cuentas a través de uno de los canales regionales o locales de televisión".

La evidencia aporta no corresponde a la actividad propuesta; se aporta como evidencia el Informe de rendición de cuentas vigencia 2017, la actividad propuesta es "gestionar la transmisión del evento de rendición de cuentas..., se valida a través del correo institucional que el evento fue transmitido por el canal Tele Medellín el día 13 de marzo de 2018, cumpliéndose con lo establecido para el primer cuatrimestre de 2018.

Actividad 3.2: "Convocar de forma directa a los miembros del Concejo Municipal, Consejo municipal de Planeación, la Veeduría Ciudadana al plan de desarrollo, las juntas administradoras locales, el concejo Municipal de Política Social y equidad, la Contraloría general de Medellín, la personería de Medellín y la



Subcomponente 3-	comunidad en general para asistir al recinto del concejo Municipal a la presentación de informe de gestión de la administración".					
Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	Actividad cumplida, en el Informe de rendición de cuentas vigencia 2017, se evidencian las piezas que den cuenta de la convocatoria para tal fin.					
	Actividad 3.3: "Estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales Web Master de la Intranet y apoyo al portal de ciudad", se cumplió con lo establecido en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.					
	Actividad 3.4: "Envío de boletines de prensa diarios", a través del siguiente link se evidenciaron los boletines de prensa diarios, que se publican en la página web de la entidad: <a href="https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=n">https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=n</a> avurl://117c8eb6911cd395fa79831aad434b8d					
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Actividad cumplida de acuerdo con lo propuesta en el Plan de					
	Componente 4: Atención al Ciudadano					
	Actividad 1.1: "Socializar en el Consejo de Gobierno los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía".					
Subcomponente / Proceso 1:	Se aporta como evidencia acta de Consejo de Gobierno del 19 de febrero de 2018.					
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actividad 1.2: "Socialización en los comités que existan en la Entidades los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía".  Se aporta como evidencia acta de Comité Directivo del 6 de marzo de 2018, se socializó informe de gestión de PQRSD.					
	Actividad 1.3: "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"					
	Se aportan actas de reuniones de socialización, con cada una de					



las dependen	cias,	donde se	in	forma sob	re el	estad	o en e	el qu	e se
encontraban	las	PQRSD	У	trámites	de	cada	una	de	sus
dependencias	<b>3</b> .		-						

Actividad 2.1: "Lanzar una APP de Servicio a la Ciudadanía donde se pueda acceder a información de la entidad".

Se aporta acta de reunión realizada el 20 de Marzo para definir el tema con los encargados del desarrollo de las APPs de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en la cual se informó que se debe diligenciar un formato y adicionalmente se debe verificar con otro de los ingenieros de la Subsecretaria el soporte técnico de algunos de los canales de atención y revisar la compatibilidad con el sistema de gestión de las PQRSD y trámites.

#### Subcomponente Proceso Fortalecimiento Ios Canales Atención

2:

de

de

Actividad 2.2: "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"

Se aporta informe de cifras del primer trimestre del 2018. La estrategia permite optimizar el proceso de PQRS la cual pretende dar solución en el primer contacto a aquellas peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que por su contenido, puedan ser resueltas con guiones o formatos preestablecidos, evitando así, demoras en la atención de la solicitud y desgastar con respuestas repetitivas a las demás Dependencias de la entidad.

**Actividad 2.3:** "Fortalecer la oferta institucional de la Línea Única 44 44 144"

Se aporta como evidencia las actualizaciones realizadas de la Biblioteca de la Línea única, sobre cambios en la información, entre los meses enero y marzo, de las siguientes dependencias:

- ✓ Desarrollo Económico Guion banco de los pobres y bancuadra
- ✓ Medio Ambiente Cronograma jornadas de implantación de microchip
- ✓ Gestión y Control Territorial Resolución 002 de 2017 "reajuste avalúos catastrales Medellín para el 2018"
- √ Hacienda Terminación ICA enero febrero de 2018
- ✓ Seguridad y Convivencia Actualización información Comisarias de Familia Medellín.

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 anexan piezas publicitarias donde se informa a la comunidad los horarios especiales y servicios que prestarán las diferentes sedes, como inscripción de cédulas por parte de la Registraduría civil en la Sede del corregimiento de San Cristóbal y sede Poblado.

Prestación de servicio de declaraciones de industria y comercio del 17 al 30 de abril.

Se publicitó los sábados del mes de febrero que en todas las sedes se prestaría atención.

Prestación de servicio que se daría en los Mascercas en semana santa

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".

No se aporta evidencia, a la fecha no se ha realizado la actividad propuesta.

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"

No se aporta evidencia, a la fecha no se ha realizado la actividad propuesta.

# Subcomponente Proceso Talento Humano

3:

Actividad 3.1: "Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad"

No se aporta evidencia, a la fecha no se ha realizado la actividad propuesta.

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

No se aporta evidencia, a la fecha no se ha realizado la actividad propuesta.

**Actividad 4.1:** "Socializar a través del canal virtual el consolidado de PQRSD radicadas a la Alcaldía con informe de gestión".



## Subcomponente Proceso Normativa Procedimental

4:

У

A la fecha no se ha realizado la actividad, aunque la meta propuesta es semestral se propuso para cumplimiento mensual.

Actividad 4.2: "Elaborar informe de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios".

A la fecha no se ha realizado la actividad, aunque la meta propuesta es semestral se propuso para cumplimiento mensual.

Actividad 4.3: "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".

Se aportan actas de capacitación al Backoffice por parte de:

- 1.Dagrd (línea 123),
- 2. Hacienda (Ingresos),
- 3. Participación (en general)
- 4. Salud (Humedades y Servicios de salud)

Actividad 4.4: "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".

Se anexa cronograma de capacitaciones y actas de asistencia a la capacitación de Mercurio, realizadas a las distintas dependencias de la entidad en los meses de enero a abril de 2018.

Actividad 4.5: "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".

Se aporta acta de mesa de trabajo para el tema protección de datos e información pública, con las dependencias de DAP, Tecnología y Gestión de la Información, Archivo, la General y Desarrollo Institucional, aun se encuentran pendientes consultas con la Superintendencia de Industria y Comercio y el Archivo General de la Nación, en la reuniones realizadas se han desarrollado temas sobre la estructura que debe tener el Manual, pero no se aporta construido como se definió en la actividad.

Actividad 5.1: "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".

Pendiente para su cumplimiento, hasta el momento no se ha realizado esta actividad.

# Subcomponente / Proceso 5: Relacionamiento con el Ciudadano

Actividad 5.2: "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".

Se adjunta documento de caracterización de la población que se atendió en el 2017 en la sedes de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía

Actividad 5.3: "Realizar un informe de caracterización a la población por todas las dependencias administrativas con un capítulo de sugerencias de desconcentración de trámites y servicios".

Se adjunta documento de caracterización de la población que se atendió en el 2017 en la sedes de la Subsecretaría de servicio a la ciudadanía, en el numeral 3.1.3.6. Sugerencias en trámites y servicios en sedes externas, se les pregunta a los ciudadanos ¿Qué trámites quisiera que se llevaran o se pudieran hacer en el punto de atención de su comuna más cercana?

**Actividad 5.4:** "Realizar encuestas de satisfacción referentes a la respuesta a los trámites que fueron recepcionados en las diferentes sedes de la Alcaldía de Medellín".

Pendiente para su cumplimiento, hasta el momento no se ha realizado esta actividad.

#### Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

#### Subcomponente Transparencia y Acceso a la Información

Acción 7.1: "Revisar y actualizar la publicación de los datos mínimos exigidos por la normatividad que rige la materia".

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 Acc	eso a la	Información	Pública.
---------------------	----------	-------------	----------

La dependencia responsable – Departamento Administrativo de Planeación, realizará plan de mejoramiento a raíz del Informe enviado por la Secretaría de Evaluación y Control, sobre Seguimiento al Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, con corte a diciembre de 2017.

#### Componente 6: Iniciativas Adicionales - Contratación

Subcomponente Gestión Contractual 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.

#### **RECOMENDACIONES**

- Dar cumplimiento a las acciones formuladas que a la fecha de corte no han sido implementadas, con el fin de evitar una posible sanción disciplinaria según la Ley 1474 de 2011, art 81.
- Documentar las evidencias de manera que cumplan con criterios de formalidad, las cuales den cuenta del cumplimiento de la actividad formulada y que sean coherentes con el medio de verificación establecido previamente en el plan.
- Corregir en la actividad 2.3 del Componente 3 Rendición de Cuentas "Socialización de resultados de la Encuesta Calidad de Vida 2016", por "Socialización de resultados de la Encuesta Calidad de Vida 2017".

Cordialmente,

AN DAVID CALLE TOBÓN

écretario de Evaluación 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

Proyectó: Sandra P. García Martínez, Líder de Proyecto Sy 614 Revisó: Luz Marina Palacio Restrepo, Subsecretaria de Evaluación y Seguimiento

