



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



* 2 0 1 9 2 0 0 3 6 5 3 7 *
Medellín, 15/05/2019

EC- 0432 – 2019

Doctora

CRISTINA NICHOLLS VILLA

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, correspondiente al primer cuatrimestre Enero – Abril 2019.

Respetada doctora Cristina,

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 ley referenciada 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 Enero - abril 30 de 2019.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	
---	--

Subcomponente / proceso 1 Política Integral de Administración de Riesgos	<p>Actividad 1.1: “Ajustar la Política Integral de Riesgos acorde con las necesidades de la entidad y los lineamientos metodológicos.” Avance 78%.</p> <p>La política de riesgos se está actualizando, acorde con las disposiciones establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la guía metodológica vigente, específicamente con lo relacionado con otras tipologías que están en construcción como: Seguridad y Salud en el Trabajo, defensa jurídica, contratación, seguridad digital, entre otros.</p> <p>Se espera que para finales de mayo, se logre la construcción del documento final de la política de riesgos.</p>
---	---



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

	<p>Evidencias: propuesta política de riesgos.</p> <p>Actividad 1.2: “Socializar la Política Integral de Riesgo por diferentes medios”. Sin avance.</p> <p>Debido a que no se tiene un documento definitivo de la política, está pendiente la respectiva socialización.</p>
<p>Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</p>	<p>Actividad 2.1: “Realizar capacitación a los equipos operativos de los 27 procesos sobre la gestión de los riesgos de corrupción, acordes con los nuevos lineamientos metodológicos.” Avance 20%. No se cumplió con lo programado para el cuatrimestre, la cual debía estar ejecutada al 100%.</p> <p>Las evidencias presentadas no corresponden al medio de verificación y al producto definido en el PAAC “Actas de Asistencia; Presentación PowerPoint”, además no son suficientes para validar el cumplimiento de la actividad, debido a que no tienen características uniformes y se prestan para confusión; se remite como evidencia en algunos casos solo una lista de asistencia; en otras se evidencia actas pero estas tienen propósitos diferentes, de asesoría, en otras de acompañamiento y no se visualiza el propósito de capacitación sobre la gestión de los riesgos de corrupción a los equipos operativos.</p> <p>Evidencias: listados de asistencia y actas con temas diferentes a lo que implica una capacitación.</p> <p>Actividad 2.2: “Actualizar los mapas de riesgos de corrupción en los 27 procesos, teniendo en cuenta los nuevos lineamientos metodológicos.” Cumplimiento 100%.</p> <p>Se actualizó el mapa de riesgos de corrupción en los 27 procesos.</p> <p>Evidencia: Link donde se publicó el mapa actualizado.</p> <p>Actividad 2.3: “Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Medellín.” Avance 50%, correspondiente con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 4 entregas durante el año.</p> <p>Se cumplió con lo establecido para el cuatrimestre. Se consolidó el Mapa de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de corrupción, de acuerdo con lo planeado para el primer cuatrimestre.</p> <p>Evidencia: Link donde se publicó el mapa consolidado.</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente /proceso 3 Consulta divulgación y</p>	<p>Actividad 3.1: “Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción, para observaciones de las partes interesadas”. Cumplimiento 100%.</p> <p>La información entregada es pertinente para determinar que se cumplió la actividad.</p> <p>Evidencia: link de la página web donde está publicado el mapa y correo boletín al día, donde se compartió con las partes interesadas.</p> <p>Actividad 3.2: “Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción de la Alcaldía de Medellín para conocimiento y control al interior de la entidad”. Avance 33.3%, se cumplió con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 3 entregas durante el año</p> <p>Se verificó que el mapa de riesgos fue divulgado por los canales establecidos en el PAAC: página web, Isolución y correo interno “boletín al día”.</p>
<p>Subcomponente /proceso 4 Monitoreo revisión o</p>	<p>Actividad 4.1: “Monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo.” Avance 33,3%, correspondiente con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 3 entregas durante el año</p> <p>Se cumplió con la actividad programada para el cuatrimestre. El monitoreo a los riesgos es realizado por los líderes de los procesos, para ello se deja constancia en actas radicadas en la herramienta Isolución. https://www.medellin.gov.co/Isolucion/Documentacion/frmActas.aspx</p> <p>Actividad 4.2: “Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción”. Avance 25%. Esta actividad se ejecuta a demanda durante la vigencia.</p> <p>Durante el cuatrimestre se materializaron 20 riesgos de gestión y uno de corrupción. De los 20 Riesgos de Gestión materializados, se dejó constancia Isolucion mediante actas, la necesidad de formular planes de mejoramiento. Para el Riesgo de Corrupción materializado, no se observó en Isolucion la acción correctiva a implementar.</p> <p>Evidencia: https://www.medellin.gov.co/Isolucion/Documentacion/frmActas.aspx</p> <p>Actividad 4.4: “Consolidar informe monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción”. Avance 33%, correspondiente con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 3 entregas durante el año.</p> <p>La evidencia cumple con lo establecido en la actividad.</p> <p>Evidencia: informe consolidado de riesgos.</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Componente 2: Racionalización de Trámites	
Subcomponente 1 / Identificación de trámites	<p>Actividad 1.1: <i>“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” Avance 33,3%.</i> correspondiente con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 3 entregas durante el año.</p> <p>Con corte al 12 de abril de 2019, la entidad tiene un inventario de 202 trámites, cuatro de estos están fusionados por pertenecer a distintas dependencias, por esto aparecen registrados en el SUIT 198 trámites.</p> <p>Evidencia: base de datos de los trámites, descargada desde el SUIT.</p>
Subcomponente 2 Priorización	<p>Actividad 2.1: <i>“Priorizar trámites a intervenir conforme a los criterios definidos por la entidad”. Sin avance.</i></p> <p>Durante el primer cuatrimestre, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, ha planteado la propuesta de priorización de trámites en la Secretaría de Hacienda y en la Secretaría Seguridad y Convivencia (Espacio Público).</p> <p>Evidencia: actas de reuniones con las dependencias, cuyo tema fue “trámites a priorizar”. No se otorga puntaje porque el producto que debe entregarse es la matriz de priorización publicada en el SUIT.</p>
Subcomponente 3/ Racionalización de Trámites	<p>Actividad 3.1: <i>“Racionalizar trámites conforme a las diferentes estrategias de mejora”. Sin avance.</i></p> <p>No se ha iniciado esta actividad, puesto que depende de la actividad anterior y está programada para ejecutar a finales de la vigencia 2019.</p>
Componente 3: Rendición de Cuentas	
Subcomponente 1 de información y lenguaje	<p>Actividad 1.1: <i>“Elaboración de cronograma y definición de formatos para la recolección de la información.” Cumplimiento 100%.</i></p> <p>La evidencia es suficiente para determinar el cumplimiento de la acción.</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>comprensible</p> <p>Subcomponente 1 de información calidad y lenguaje comprensible</p>	<p>Evidencia: Cronograma y formato.</p> <p>Actividad 1.2: “Recopilar la información relacionada con la gestión de las dependencias de la administración Municipal y sus entes descentralizado”. Cumplimiento 100%.</p> <p>Se recopiló la información de todas las dependencias de la entidad en el formato establecido.</p> <p>Evidencia: Informes por dependencias.</p> <p>Actividad 1.3: “Analizar y consolidar informe de Gestión de la administración Municipal”. Avance 50%.</p> <p>De acuerdo con los informes de gestión de cada una de las dependencias, se consolidó el informe de gestión de toda la entidad y fue publicado en la página web de la misma.</p> <p>Se considerará al 100%, cuando se evidencie la entrega del último informe de gestión del Alcalde programada para el tercer cuatrimestre.</p> <p>Evidencias: Enlace donde fue publicado el Informe de Gestión del Municipio de Medellín 2018. https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlanDesarrollo/rendicion/Shared%20Content/Rendicion2016-2019/Documentos/20190313_Informe%20de%20Gesti%C3%B3n%202018.pdf</p> <p>Actividad 1.4: “Elaborar el plan comunicacional que contenga las acciones a desarrollar e implementar para la correcta divulgación del proceso de rendición de cuentas”. Avance 50%.</p> <p>Evidencia pertinente para dar por cumplida la actividad programada para el primer cuatrimestre. Se aportó Plan Comunicacional para la Primera Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, celebrada en marzo de 2019.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se evidencie la estrategia comunicacional para la segunda audiencia pública de rendición de cuentas, programada para el tercer cuatrimestre.</p>
<p>Subcomponente 2 de diálogo con la ciudadanía y sus</p>	<p>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.” Avance 50%.</p> <p>En el mes de marzo se publicó el seguimiento al Plan Indicativo con</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>organizaciones</p> <p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>corte a diciembre de 2018.</p> <p>Evidencia: link de la publicación de los informes: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlanDesarrollo/instrumentos/Shared%20Content/Documentos/2019/1.%20Seguimiento_PI_Dic2018.pdf</p> <p>Se considerará al 100% cuando se realice el segundo seguimiento, programado para el tercer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 2.2: “Publicar de los Informes de Seguimiento al Plan Ordenamiento Territorial- POT”. Cumplimiento 100%.</p> <p>En el mes de marzo fue publicado en la página web de la entidad el Informe definido en la actividad.</p> <p>Evidencia: link de la publicación: https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/3036926d002263df0ddf89da9777ad2f</p> <p>Actividad 2.3: “Generar espacios de participación ciudadana con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas.” Cumplimiento 100%.</p> <p>Para el evento de la Audiencia Pública de rendición de cuentas llevada cabo en marzo de 2019, se habilitó un formulario web para que la ciudadanía participara no solo de forma personal durante la audiencia, sino a través de esta herramienta con sus preguntas.</p> <p>Evidencia pertinente para dar por cumplida la actividad programada, se aportó informe sobre la participación de la ciudadanía con las preguntas realizadas y sus respectivas respuestas.</p> <p>Es importante dejar evidencia de la oportunidad de respuestas que se tramitaron a través del formulario web.</p>
<p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuenta</p>	<p>Actividad 3.1: “Gestionar la transmisión del evento de rendición de cuentas a través de los diferentes canales de televisión o transmisiones digitales (vía xstreaming).” Avance 50%</p> <p>Se realizó la transmisión del evento de rendición de cuentas a través del canal Tele-Medellín y algunas redes sociales como Facebook y Twitter.</p> <p>Evidencias: piezas publicitarias por distintos medios de comunicación informando el evento, enlaces de la transmisión https://www.youtube.com/watch?v=UlgFbC1qbBc https://www.youtube.com/watch?v=2i212PA3IIQ</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuenta</p>	<p>Se considerará al 100% cuando se realice la segunda audiencia pública de rendición de cuentas, programado para el tercer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 3.2: <i>“Generar estrategia Digital de la Alcaldía en web, intranet y Redes Sociales Web Master de la Intranet y apoyo al portal de ciudad.” Avance 50%.</i></p> <p>Se publicaron por distintos medios de comunicación las estrategias digitales para el evento de audiencia pública.</p> <p>Evidencia: publicación estrategias digitales</p> <p>Se considerará al 100% cuando se realice la publicación de estrategias digitales para la segunda audiencia pública de rendición de cuentas, programado para el tercer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 3.3: <i>“Incentivar la participación ciudadana a través de una campaña pedagógica con piezas gráficas para fortalecer la cultura de la rendición de cuentas como un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía.” Avance 25%.</i></p> <p>Se realizó la campaña pedagógica de Rendición de Cuentas con los servidores públicos y contratistas del Municipio de Medellín. Las evidencias no son suficientes para avalar el cumplimiento de la actividad programada para el cuatrimestre, debido a que la campaña no debió enfocarse solo en los servidores y contratistas, sino a la ciudadanía en general, tal como se planteó en el PAAC.</p> <p>Evidencias: planilla de asistencia de Charla Abierta-Redición de Cuentas e informe, Pieza gráfica: ABC de la Rendición de Cuentas e informe del evento.</p>
--	--



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Actividad 4.1: “Realizar Audiencia Pública.” Avance 50%.</p> <p>La audiencia pública se realizó en marzo de 2019 y fue transmitida por distintos medios de comunicación.</p> <p>Evidencias: enlace de la transmisión: https://www.youtube.com/watch?v=UlgFbC1qbBc y https://www.youtube.com/watch?v=2i212PA3IIQ</p> <p>Se considerará al 100% cuando se realice la segunda audiencia pública de rendición de cuentas, programado para el tercer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 4.2: “Monitorear las noticias.” Avance 50%.</p> <p>Se realizó el monitoreo de noticias sobre la rendición de cuentas, por los distintos medios de comunicación.</p> <p>Evidencia: Informe reporte de monitoreo.</p> <p>Se considerará al 100%, cuando se realice el segundo informe de monitoreo en el tercer cuatrimestre.</p>
--	---



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Componente 4: Atención al Ciudadano	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<p>Actividad 1.1: <i>“Socializar en los comités que existan en la Entidad los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía”</i>. Avance 30%, está programada para ejecutarse durante la presente vigencia.</p> <p>De las 10 socializaciones propuestas en la meta, para los distintos comités de la entidad en temas relacionados con los componentes del Servicio a la Ciudadanía, se han realizado tres (3) socializaciones: dos en el comité administrativo y una en el comité de comisarías.</p> <p>Evidencias: listados de asistencia.</p> <p>Las evidencias aportadas dan cuenta de que se viene realizando esta actividad, pero no son congruentes con el producto y medio de verificación definido en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC.</p> <p>Actividad 1.2: <i>“Presentar Informe de seguimiento en temas de servicio a la ciudadanía a las dependencias”</i>. Sin avance.</p> <p>No se ha iniciado esta actividad, puesto que está programada para entregarse a finales de la vigencia 2019.</p> <p>Actividad 1.3: <i>“Presentar Informe de cierre de año 2019 a las dependencias (Trámites, PQRSD, Medición a la satisfacción)”</i>. Sin avance.</p> <p>No se ha iniciado esta actividad, puesto que está programada para entregarse a finales de la vigencia 2019.</p>



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente / Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención</p>	<p>Actividad 2.1: <i>“Difundir el portafolio de trámites de la Entidad al ciudadano”.</i> Sin avance.</p> <p>No se ha realizado la publicación del portafolio de trámites, este se encuentra en proceso de revisión y aprobación, para proceder a ejecutarla.</p> <p>Actividad 2.2: <i>“Establecer canales de atención que permitan dar información a los servidores públicos”.</i> Avance 50%.</p> <p>Durante el primer cuatrimestre se realizó la apertura del canal de WhatsApp para la atención de Servidores Públicos de la Alcaldía de Medellín, mediante el cual se brinda información relacionada con el plan de incentivos y trámites internos de la Subsecretaría de Gestión Humana.</p> <p>Evidencia: reporte de las interacciones.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se establezca e implemente el segundo canal para la atención de los servidores.</p> <p>Actividad 2.3: <i>“Ampliar la cobertura de los canales de atención (atención 24 horas)”.</i> Avance 50%.</p> <p>Durante el primer cuatrimestre se extendió el horario de atención del canal telefónico las 24 horas para la consulta de apoyos económicos de las personas en situación de discapacidad y la población adulto mayor.</p> <p>Evidencia: reporte de las interacciones de enero a marzo de 2019.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se extienda el horario de 24 horas, en un segundo canal de atención.</p> <p>Actividad 2.4: <i>“Modernizar el sistema de turnos de la Alcaldía de Medellín.”</i> Avance 40%.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas el Sistema de turnos se encuentra instalado en 16 sedes.</p> <p>Evidencia: Fotografías e informe.</p> <p>Se calificará al 100% cuando el sistema de turnos haya sido instalado y activado en 40 sedes, tal como se define en la meta del PAAC.</p> <p>Actividad 2.5: <i>“Rediseñar el botón para los temas de Servicio a la Ciudadanía.”</i> Sin avance.</p> <p>No se ha iniciado esta actividad, puesto que está programada para entregar a finales de la vigencia 2019.</p>
---	---



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente / Proceso 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención</p>	<p>Actividad 2.6: <i>“Implementar y fortalecer canales de atención para diferentes grupos poblacionales”</i>. Cumplimiento 100%.</p> <p>De acuerdo con lo reportado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y las evidencias entregadas, se fortalecieron dos canales de atención: el canal virtual; con la apertura del canal de WhatsApp para la atención de Servidores Públicos de la Alcaldía de Medellín, y el canal presencial; con el montaje de una feria de servicios de la Secretaría de Hacienda, fuera de las instalaciones de Servicios Tributarios, para apoyar la contingencia de la nueva facturación del impuesto predial y con la implementación de un espacio en el segundo piso del Edificio de la Alcaldía de Medellín, donde se brindó atención a dicha población.</p> <p>Actividad 2.7: <i>“Crear portafolio de preguntas frecuentes con base a la tipificación de las llamadas recibidas por la Línea Única”</i>. Sin avance.</p> <p>No se presentan evidencias porque es una actividad contemplada para finales de la vigencia 2019.</p> <p>Actividad 2.8: <i>“Implementar una taquilla expres para atención inmediata de algunos trámites o servicios”</i>. Cumplimiento 100%.</p> <p>Se creó una taquilla para realizar filtro de requisitos de trámites del SISBEN: se revisa la documentación de los ciudadanos, para evitar que este espere en sala, cuando no tenga la documentación o información completa.</p> <p>Evidencias: Reporte arrojado por el sistema, de la atención en taquilla entre los meses de febrero a abril de 2019.</p>
---	---



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente / Proceso 3: Talento Humano</p>	<p>Actividad 3.1: <i>“Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad”.</i> Sin avance</p> <p>Se ha gestionado con la líder del Equipo de Formación y Capacitación de la Subsecretaría de Gestión Humana, la organización para las capacitaciones, pero estas no se han iniciado todavía, por ello se califica sin avances.</p> <p>Actividad 3.2: <i>“Enviar Boletín de Servicio a la Ciudadanía al interior de la entidad”.</i> Avance 10%.</p> <p>De los 10 boletines que se planearon enviar durante la vigencia 2019, se envió uno durante el primer cuatrimestre.</p> <p>Evidencia: copia del correo donde se envió el boletín.</p> <p>Actividad 3.3: <i>“Publicar TIPS en boletín al día, de los diferentes componentes de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía”.</i> Sin avance.</p> <p>Las evidencias presentadas no son competentes para determinar el avance de la actividad, debido a que las piezas publicitarias aportadas no corresponden a TiPs, sino a mensajes informativos.</p>
--	--



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente Normativo procedimental</p> <p>4 y</p>	<p>Actividad 4.1: <i>“Socializar a través del canal virtual el consolidado de PQRSD radicadas a la Alcaldía con informe de gestión”.</i> Sin avance.</p> <p>No se presentan evidencias porque es una actividad que se realiza con periodicidad semestral.</p> <p>Actividad 4.2: <i>“Implementar y optimizar documentos, para los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía”.</i> Avance 25%.</p> <p>De los 4 documentos propuestos en el PAAC, se ha creado uno y se encuentra registrado en el aplicativo Isolución: el instructivo IN-SECI-053 “Pautas para la Priorización de Trámites”, que establece los lineamientos anuales de priorización de trámites en la entidad.</p> <p>Se calificará al 100% cuando estén creados y publicados en Isolución, los tres documentos faltantes.</p> <p>Actividad 4.3: <i>“Generar reconocimiento al interior de la entidad en temas de servicio a la ciudadanía.”</i> Cumplimiento 100%.</p> <p>A través del boletín de Servicio al Ciudadano, se publicaron varias piezas publicitarias de reconocimiento a servidores de las Secretarías de Salud, Suministros y Servicios y Mujeres, por su labor y compromiso en la gestión oportuna de las PQRSD, e igualmente a las Secretarías de Infraestructura Física, Movilidad y Gestión y Control Territorial, por mejorar sus índices de oportunidad en la gestión de PQRSD.</p> <p>Evidencias: copia de la publicación del boletín.</p> <p>Actividad 4.4: <i>“Implementar la guía para definir los costos de los trámites antes y después de efectuada la estrategia de racionalización con tipo de acción normativa y tecnológica que fueron mejorados en el 2018”.</i> Sin avance.</p> <p>No se presentan evidencias porque es una actividad que está programada para entregar al final de la vigencia 2019.</p>
---	--



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente / Proceso 5: Relacionamiento con el Ciudadano</p>	<p>Actividad 5.1: <i>“Realizar semestralmente mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la oferta institucional y el servicio recibido...”</i> Sin avance.</p> <p>No se presentan evidencias porque es una actividad que se realiza con periodicidad semestral.</p> <p>Actividad 5.2: <i>“Identificar y socializar la percepción y voz de los ciudadanos en relación a la atención”</i> Avance 80%.</p> <p>La empresa Emtelco encargada de administrar todo lo relacionado con el canal telefónico del Municipio de Medellín, realizó el análisis de percepción de voz aplicado a tres dependencias: Hacienda, Salud e Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos, logrando la meta propuesta para esta actividad, que era impactar tres dependencias.</p> <p>Evidencias: Presentación en Power Point de la firma Emtelco.</p> <p>La evidencia entregada no es congruente con el producto y medio de verificación establecido en el PAAC, puesto que una presentación no tiene la misma validez de un informe formal y firmado por el competente.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se presente un informe escrito, firmado por la persona correspondiente.</p>
<p>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</p>	
<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>Actividad 5.2 (7.2): Esta actividad está compuesta por distintas tareas, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Identificar dentro del link de transparencia la información que esta publicada que es de su responsabilidad.</i>- <i>Realizar los ajustes necesarios a las publicaciones que son de su responsabilidad y que presenta algún tipo de inconsistencia (información duplicada, enlaces que no abren, información desactualizada, sin fecha de publicación y fecha de expedición).</i>- <i>Remitir los instrumentos de gestión de la información debidamente diligenciados para su aprobación por parte de las dependencias responsables.</i>- <i>Revisar y aprobar los instrumentos de gestión de la información remitidos por las dependencias”.</i>



Alcaldía de Medellín

Cuenta con vos

<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>De acuerdo con las evidencias aportadas, se han realizado las tres primeras tareas. Las distintas dependencias de la entidad han enviado diligenciado los instrumentos de gestión de información diseñados por el Departamento Administrativo de Planeación, para ejecutar esta actividad. La información remitida por cada una de las dependencias está en proceso de consolidación y revisión. Teniendo en cuenta que la cuarta tarea es la de mayor complejidad y el punto crítico de toda la actividad se considera un avance del 65%, debería haberse cumplido al 100% para el primer cuatrimestre.</p> <p>Evidencias: Formatos para la gestión de la información diligenciados por las distintas dependencias y consolidación de los mismos.</p> <p>Actividad 5.3 (7.3): Esta actividad está dividida en varias etapas a saber:</p> <p><i>“1. Acompañamiento y verificación mediante cronograma que se establezca con las tareas y los responsables de las acciones, para velar por:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>-El cumplimiento de los estándares establecidos.</i><i>-La entrega oportuna de la información que deben remitir las dependencias para su publicación.</i><i>-La publicación en el portal de la información con la que se dé cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias y complementarias.</i> <p><i>2. Acompañamiento y verificación mediante cronograma que se establezca con las tareas y los responsables, de todas las dependencias, de las acciones, para velar por:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><i>-La clasificación de la información publicada en el link de transparencia, para la construcción los instrumentos de gestión de información, conforme a lo establecido en la ley.</i><i>-La validación de la clasificación de la información entregada por todas las dependencias.</i><i>- La consolidación de los instrumentos de gestión de la información pública con los datos suministrados, clasificados por las dependencias del Nivel Central del Municipio de Medellín, luego de su validación.</i> <p><i>3. Acompañamiento, apoyo y/o gestión en la proyección de los actos administrativos mediante los cuales se adopten los instrumentos de gestión de información y realización de la gestión necesaria para su</i></p>
--	--



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p><i>legalización, de conformidad con lo establecido por el Acuerdo N°004 de 2013 del Archivo General de la Nación.</i></p> <p><i>4. Verificar el cumplimiento del 100% de las publicaciones conforme lo estipula la ley.”</i></p> <p>Las dos primeras etapas en se han venido desarrollando en gran parte, en consonancia con la actividad 5.2, puesto que son tareas de acompañamiento y asesoría durante ese proceso.</p> <p>El punto crítico de esta actividad está en tres tareas: la validación y aprobación de la información contenida en los instrumentos de gestión, el inicio del proceso de publicación (emisión de decretos) de la información y realizar el respectivo seguimiento al cumplimiento de esta actividad de acuerdo a la norma. Por tanto se considera que el avance global de toda la actividad es del 20%. Se proyecta finalizarla durante el segundo cuatrimestre.</p> <p>La forma en que se estructuró la actividad es compleja, tiene demasiado contenido y no facilita el análisis para evaluarla. Se recomienda diseñar actividades de forma más sencilla. Si es una actividad muy extensa, dividirla en varias actividades y no definirla como una sola, para que se facilite su seguimiento y evaluación.</p>
<p>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES – CONTRATACIÓN</p>	
<p>Subcomponente Gestión Contractual</p>	<p>Las actividades de este componente están programadas para el tercer cuatrimestre de 2019, sin embargo se presentan los siguientes avances:</p> <p>Actividad 1: <i>“Realizar la Feria de la Transparencia”.</i></p> <p>Hasta el momento se ha elaborado el presupuesto de los gastos que requiere la feria de la transparencia, la cual se tiene proyectada para octubre de 2019.</p> <p>Evidencia: Tarifario.</p> <p>Actividad 2: <i>“Fortalecer los canales de comunicación con las partes interesadas”.</i></p> <p>Se han realizado algunas de las actividades definidas en el plan de comunicaciones, tales como elaboración de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Boletín interno de la Secretaría de Suministros y Servicios.- Despliegue divulgación de Cartera en Línea de la Unidad de Bienes



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente Gestión Contractual</p>	<p>Muebles y Seguros. - Contenido de la campaña interna Alcaldía Sostenible.</p> <p>Evidencia: Informe de avance del plan de comunicaciones.</p> <p>Actividad 3: <i>“Realizar capacitación y entrenamiento a los gestores del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios”.</i></p> <p>Se han realizado capacitaciones a diferentes grupos de personas que hacen parte del proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios (proveedores y usuarios).</p> <p>Evidencia: listado de asistencia y presentación.</p> <p>Actividad 4: <i>“Gestionar proveedores”.</i></p> <p>Para este año están programadas 13 charlas de Escuela de Proveedores con espacios reservados en el Auditorio Guillermo Cano, hasta la fecha se han realizado dos sesiones.</p> <p>Evidencias: planillas de asistencia y registros fotográficos.</p> <p>Actividad 5: <i>“Actualizar las políticas de operación del proceso”.</i></p> <p>Entre diciembre de 2018 y marzo de 2019, se crearon y actualizaron 39 documentos del proceso y 11 circulares del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, esta se encuentran en Isolución y Astrea</p> <p>Evidencia: listado de documentos y normas actualizados.</p> <p>Se recomienda fijar en el PAAC un medio de verificación que cumpla con los criterios de calidad de suficiente y competente, debido a que un documento en Excel no es una evidencia que cumpla con lo descrito anteriormente.</p> <p>Actividad 6: <i>“Establecer un (1) programa para mejorar la planeación contractual”.</i></p> <p>No se aportan evidencias porque se inician acciones relacionadas con la actividad a partir del segundo semestre del año en curso.</p> <p>Actividad 7: <i>“Implementar para los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (SECOP I, SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano)”.</i></p> <p>Los contratos y convenios celebrados en la entidad, son publicados en</p>
---	--



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

<p>Subcomponente Gestión Contractual</p>	<p>las plataformas dispuestas por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente CCE.</p> <p>Evidencia: Informe de procesos contractuales realizados en las plataformas.</p> <p>Actividad 8: <i>“Realizar una (1) encuesta de satisfacción de las partes interesadas”.</i></p> <p>Se aplicó la encuesta de satisfacción a los asistentes que participaron de las charlas ofrecidas desde la Secretaría de Suministros y Servicios.</p> <p>Evidencia: Informe de Análisis de la Encuesta Escuela de Proveedores.</p> <p>Actividad 9: <i>“Adoptar y utilizar los pliegos estándar diseñados por Colombia Compra Eficiente en los procesos de contratación pública, que sean aplicables en la Entidad”.</i></p> <p>Entre los meses de diciembre de 2018 y marzo de 2019, se actualizaron 12 pliegos del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en Isolucion.</p> <p>Evidencia: listado de pliegos actualizados.</p>
---	---

RECOMENDACIONES

- Presentar evidencias acorde con el producto y el medio de verificación definido en el PAAC. “Actividad 2.1 – Componente 1 – Gestión de Riesgos” y “Actividades 1.1, 3.3 y 5.2 - Componente 4 – Atención al ciudadano”
- Especificar en las actas el tema del que se requiere evidenciar su gestión. “Actividad 2.1 – Componente 1 – Gestión de Riesgos”
- Realizar las actividades definidas en el PAAC en consonancia con el alcance establecido para estas, de manera que la actividad se realice completamente y no de forma parcial. “Actividad 3.3-Componente 3 - Rendición de Cuentas”.
- Se recomienda hacer un análisis de satisfacción o percepción entre los servidores de la entidad, con respecto al nuevo canal de atención: WhatsApp, con miras a identificar si el servicio ha sido útil y determinar las necesidades de mejora, en caso que las hubiere “Actividad 2.2 - Componente 4 – Atención al ciudadano”.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

- Hacer un análisis de costo beneficio con relación a la ampliación de cobertura del canal de atención telefónico, con el fin de establecer si el costo que implica este servicio para la entidad es correspondiente con el uso que le da el ciudadano. “*Actividad 2.2 - Componente 4 – Atención al ciudadano*”.
- Diseñar actividades que faciliten su seguimiento y evaluación. Si es una actividad muy extensa y compleja, dividirla en varias actividades y no definirla como una sola. “*C 5 - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información*”.

Cordialmente,

JUAN DAVID CALLE TOBON
SECRETARIO DE EVALUACION Y CONTROL

Copia: Dra. Ana Cathalina Ochoa Yepes, Directora del Departamento Administrativo de Planeación.
Dra. Diana Patricia Anaya Hoyos, Subsecretaria Desarrollo Institucional.
Dra. Mónica María Velásquez C., Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.
Sr. Gustavo Alonso Deossa Lastra, Líder de Programa-Secretaría de Suministros y Servicios.

Elaboró: Zulmy Barboza Marín Profesional Universitaria - Auditora	Supervisó: Sandra P. García Martínez, Líder de Proyecto	Revisó: Luz Marina Palacio Restrepo, Subsecretaria de Evaluación y Seguimiento
--	--	---