



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



* 2 0 1 9 2 0 0 7 7 8 1 6 *

Medellín, 13/09/2019

EC- 0737 – 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) del Municipio de Medellín correspondiente al segundo cuatrimestre mayo – agosto 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”, así como lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción”, 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, periodo mayo - agosto 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.”</p> <p>Cumplimiento 100%.</p> <p>La política de riesgos, se ajustó de acuerdo con los lineamientos metodológicos 2018 del DAFP, como: Seguridad y Salud en el Trabajo, Defensa Jurídica, Contratación, Seguridad Digital, entre otros. Se encuentra en proceso de aprobación. Actividad vencida desde abril de</p>



32390486

📍 Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
☎ Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
☎ Conmutador: 385 55 55
Medellín, Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuente con vos

	<p>2019.</p> <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. Se realizó un ajuste en la fecha de cumplimiento y no se evidenció reporte a la Secretaría de Evaluación y Control.</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." Cumplida 100%.</p> <p>Se realizó la capacitación en el mes de julio, en temas de Riesgos y Líneas de Defensa, donde asistieron servidores públicos de todos los procesos, contratistas y personal de entes descentralizados.</p> <p>Evidencias: Actas de asistencia y diapositiva de la presentación de los temas.</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>Actividad cumplida en el seguimiento anterior.</p> <p>Actividad 2.3: "Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Alcaldía de Medellín." Avance 75%</p> <p>Para la vigencia 2019, esta actividad se realizaría 4 veces. Hasta la fecha, se ha cumplido con lo establecido para el cuatrimestre, puesto que se consolidó el Mapa de Riesgos de Gestión y el Mapa de Riesgos de Corrupción, 3 veces (una vez por cuatrimestre)</p> <p>Evidencia: Link donde se publicó el mapa consolidado.</p>
<p>Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación</p>	<p>Actividad 3.1: "Socializar Mapa de Riesgos de Corrupción, para observaciones de las partes interesadas". Cumplimiento 100%</p> <p>Actividad cumplida en el seguimiento anterior.</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</p>





Alcaldía de Medellín

Creando con vos

	<p>44%. La Actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>El mapa de riesgos fue divulgado en la página web de la entidad, pero no se evidenció la divulgación por los otros canales establecidos en el PAAC: Isolución y correo interno “boletín al día”.</p>
<p>Subcomponente /proceso 4 Monitoreo revisión</p>	<p>Actividad 4.1: “Monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo.” Avance 67%, 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 y en la página web se publica el informe del monitoreo realizado: https://www.medellin.gov.co/iri/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0</p> <p>Actividad 4.2: “Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción”. Avance 67%. Correspondiente con lo establecido en el PAAC para el cuatrimestre.</p> <p>Durante el cuatrimestre se materializaron 19 riesgos de gestión y uno de corrupción. De los 20 Riesgos materializados, se formularon acciones de mejora, dejando constancia en la herramienta Isolucion mediante actas.</p> <p>Evidencia: links https://www.medellin.gov.co/Isolucion/Mejoramiento/frmFiltroAccion.aspx?TipoAccion=MQ%3d%3d, y https://www.medellin.gov.co/iri/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/Transparencia/Informes/Shared%20Content/Documentos/2019/2.Informe%20de%20Seguimiento%20al%20Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf</p> <p>Nota: No existe Actividad 4.3 proyectada en el PAAC.</p> <p>Actividad 4.4: “Consolidar informe monitorear y revisar periódicamente la gestión de riesgos de corrupción”. Avance 67% 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. https://www.medellin.gov.co/iri/portal/medellin?NavigationTarget=navurl:/53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0</p>



32390466

Centro Administrativo Municipal CAM
 Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
 Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
 Conmutador: 385 55 55
 Medellín, Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos

Componente 2: Racionalización de Trámites	
Subcomponente 1 / Identificación de trámites	<p>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" Avance 67%, correspondiente con lo establecido en el PAAC, en el cual se definieron 3 entregas.</p> <p>Con corte al 13 de agosto de 2019, la entidad tiene un inventario de 201 trámites, cuatro de estos están fusionados por pertenecer a distintas dependencias, por esto aparecen registrados en el SUIT 197 trámites.</p> <p>Evidencia: base de datos de los trámites, descargada desde el SUIT.</p>
Subcomponente 2 Priorización	<p>Actividad 2.1: "Priorizar trámites a intervenir conforme a los criterios definidos por la entidad". Avance 55%, La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Con corte al 13 de agosto se han priorizado 11 trámites así:</p> <p>2 trámites de la Secretaría de Seguridad y Convivencia: 1.Registro de la publicidad Exterior Visual - Espacio Público y 2.Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal - Gobierno Local.</p> <p>1 trámite de Hacienda: Certificado de Paz y Salvo - Tesorería</p> <p>7 de Movilidad: 1.Orden de entrega del vehículo inmovilizado, 2.Matricula de vehículos automotores, 3. Habilitación de empresa de servicio público de transporte terrestre automotor individual y colectivo de pasajeros, 4. Duplicado de la licencia de conducción, 5. Fotocopias del registro automotor de un vehículo en Medellín, 6. Licencia de conducción, 7. Re categorización de la licencia de conducción.</p> <p>Y 1 de Medio Ambiente: adopción de animales de compañía (perros, gatos y especies mayores: bovinos, equinos, caprinos, ovinos)</p> <p>Evidencia: reporte con priorización de trámites emitido desde el Sistema Único de Información SUIT.</p>





Alcaldía de Medellín

Creando con vos

<p>Subcomponente 3/ Racionalización de Trámites</p>	<p>Actividad 3.1: "Racionalizar trámites conforme a las diferentes estrategias de mejora". Cumplimiento 100%</p> <p>Con corte al 13 de agosto de 2019, se han racionalizado los 11 trámites priorizados, mencionados en el numeral anterior, dando cumplimiento a la meta planteada para la vigencia 2019: "racionalizar el 10% de los trámites priorizados", es decir racionalizar 2 trámites, y se racionalizaron 11.</p>
<p>Componente 3: Rendición de Cuentas</p>	
<p>Subcomponente 1 de Información y lenguaje comprensible</p>	<p>Actividad 1.1: "Elaboración de cronograma y definición de formatos para la recolección de la información." Cumplimiento 100%.</p> <p>Actividad cumplida en el primer cuatrimestre.</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>Actividad cumplida en el primer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 1.3: "Analizar y consolidar informe de Gestión de la administración Municipal". Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</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>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%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</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 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y</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."</p>



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Commutador: 385 55 55
Medellín, Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Ciencia con los

sus organizaciones	<p>Cumplimiento 100%</p> <p>Se publicó el seguimiento al Plan de Acción y al Plan Indicativo con corte a junio de 2019. Estos se cargaron en la página web de la entidad a través de los links:</p> <p>https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlanDesarrollo/instrumentos/Shared%20Content/Documentos/2019/SeguimientoPlanAccionjunio30_2019.pdf</p> <p>https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/medellin/Temas/PlanDesarrollo/instrumentos/Shared%20Content/Documentos/2019/Plan%20indicativo%20junio30%202019.pdf</p> <p>Actividad 2.2: “Publicar los Informes de Seguimiento al Plan Ordenamiento Territorial- POT”. Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>En el mes de marzo fue publicado en la página web de la entidad el Informe definido en la actividad. Para diciembre se tiene programado publicar el POT del cuatrienio.</p> <p>Cuando se realice la publicación del mes de diciembre se considerará al 100%.</p> <p>Nota aclaratoria: En el informe del primer cuatrimestre se reportó cumplimiento del 100% en atención a que se realizó la publicación en la página web del seguimiento al POT anual, no obstante, en diciembre debe realizarse la publicación del POT del cuatrienio, por lo cual se registra un cumplimiento del 50% y en el mes de diciembre, una vez se efectúe la publicación correspondiente, se considerará el 100%.</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>Actividad cumplida en el primer cuatrimestre.</p>
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuenta	<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 streaming).” Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se realice la segunda audiencia pública</p>





Alcaldía de Medellín

Cuenta con Vos

<p>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuenta</p>	<p>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.”</i> Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</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.”</i> Avance 25%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</p> <p>Se considerará al 100% cuando se evidencie la realización de la campaña pedagógica de Rendición de Cuentas con los servidores públicos, los contratistas del Municipio de Medellín y con la ciudadanía en general.</p> <p>Tener presente que en primer cuatrimestre no realizaron la campaña a la ciudadanía en general (solo se enfocó en servidores y contratistas). Por tanto, es necesario que para el tercer cuatrimestre se realice dicha campaña incluyendo a esta parte interesada, tal como se estableció en el PAAC.</p>
<p>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Actividad 4.1: <i>“Realizar Audiencia Pública.”</i> Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</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: <i>“Monitorear las noticias.”</i> Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Para este cuatrimestre no se tiene contemplada la ejecución de la actividad.</p> <p>Se considerará al 100%, cuando se realice el segundo informe de</p>



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Linea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Commutador: 385 55 55
Medellín, Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Cuenta con Vos

	monitoreo en el tercer cuatrimestre.
Componente 4: Atención al Ciudadano	
<p>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>Actividad 1.1: <i>“Socializar en los comités que existan en la Entidad los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía”.</i> Avance 40%. La actividad vence en diciembre de 2019.</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 cuatro(4) socializaciones: dos en el Comité Administrativo, una en el Comité de Comisarías y una en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>Evidencias: Acta y listados de asistencia.</p> <p>Actividad 1.2: <i>“Presentar Informe de seguimiento en temas de servicio a la ciudadanía a las dependencias”.</i> Avance 65%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Se envían informes con la gestión de los temas de los diferentes componentes de servicio a la ciudadanía a través de correo electrónico con fecha del 9 de agosto de 2019 a quince(15) dependencias: Cultura, DAGRD, DAP, Desarrollo Económico, Educación, General, Infraestructura Física, Inclusión Social, Juventud, Medio Ambiente, Privada, Gestión y Control Territorial, Mujeres, Salud, Suministros y Servicios.</p> <p>Evidencias: correos con actas y presentación de los temas socializados.</p> <p>Actividad 1.3: <i>“Presentar Informe de cierre de año 2019 a las dependencias (Trámites, PQRSD, Medición a la satisfacción)”.</i> Avance 69%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Con corte a agosto se han realizado 16 reuniones con las dependencias para la socialización, de los resultados 2018 y el primer semestre de 2019, así: Cultura, DAGRD, DAP, Desarrollo Económico, Educación, General, Infraestructura Física, Inclusión Social, Juventud, Medio Ambiente, Privada, Gestión y Control Territorial, Mujeres, Salud, Suministros y Servicios, Gerencia de Corregimientos.</p> <p>Evidencia: actas de socialización.</p> <p>Actividad 2.1: <i>“Difundir el portafolio de trámites de la Entidad al ciudadano”.</i> Avance 87%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>A través de redes sociales se han socializado 13 trámites (8 de la Secretaría de Movilidad; 1 de la Secretaría de Medio Ambiente; 3 de la</p>
<p>Subcomponente 2: Proceso Fortalecimiento de los Canales de</p>	





Alcaldía de Medellín

Cuenta con Vos

Atención	<p>Secretaría de Gestión y Control Territorial y 1 de la Secretaría de Desarrollo Económico).</p> <p>Evidencia: archivo de Word con los pantallazos de las 13 publicaciones en redes.</p> <p>Actividad 2.2: “Establecer canales de atención que permitan dar información a los servidores públicos”. Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>No se presentan evidencias para este segundo cuatrimestre. Es preciso anotar, que 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>Se considerará al 100% cuando se establezca e implemente el segundo canal para la atención de los servidores.</p> <p>Actividad 2.3: “Ampliar la cobertura de los canales de atención (atención 24 horas)”. Cumplimiento 100%</p> <p>Para el segundo cuatrimestre, la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, implementó en el chat de atención virtual un Chatbot, el cuál es un asesor virtual (un robot), que cuenta con información previamente definida para que los ciudadanos consulten a través de un abanico de opciones, información que sea de su interés. La herramienta se encuentra disponible las 24 horas del día y está configurada como una alternativa previa de consulta antes de pasar a la interacción con un asesor.</p> <p>Evidencia: reporte en Excel de las interacciones que se han tenido por medio del Chatbot.</p> <p>Se considera cumplida al 100% porque se logró la meta establecida para el año: “ampliación de la cobertura de 2 canales de atención”: ampliación del canal telefónico las 24 horas; en el primer cuatrimestre y el Chatbot las 24 horas; en el segundo cuatrimestre.</p> <p>Actividad 2.4: “Modernizar el sistema de turnos de la Alcaldía de Medellín.” Avance 70%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>De acuerdo con las evidencias aportadas, el sistema de turnos se encuentra instalado y activado en 28 sedes.</p> <p>Evidencia: Fotografías e informe.</p> <p>Se calificará al 100% cuando el sistema de turnos haya sido instalado y</p>
-----------------	--





Alcaldía de Medellín

Cuento con vos

<p>Subcomponente / Proceso 3: Talento Humano</p>	<p>activado en 40 sedes, tal como se define en la meta del PAAC.</p> <p>Actividad 2.5: “Rediseñar el botón para los temas de Servicio a la Ciudadanía.” Sin avance. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>No se ha iniciado esta actividad, puesto que está programada para entregar a finales de la vigencia 2019.</p> <p>Actividad 2.6: “Implementar y fortalecer canales de atención para diferentes grupos poblacionales”. Cumplimiento 100%.</p> <p>Se cumplió en el primer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 2.7: “Crear portafolio de preguntas frecuentes con base a la tipificación de las llamadas recibidas por la Línea Única”. Sin avance. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>No se presentan evidencias porque es una actividad contemplada para finales de la vigencia 2019.</p> <p>Actividad 2.8: “Implementar una taquilla exprés para atención inmediata de algunos trámites o servicios”. Cumplimiento 100%.</p> <p>Se cumplió en el primer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 3.1: “Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de la entidad”. Cumplimiento 100%</p> <p>En el mes de mayo se realizaron 5 talleres de Simplicidad de Lenguaje claro y en junio se realizó el Seminario de Servicio a la Ciudadanía.</p> <p>Evidencia: correos de invitación, actas de asistencia, diapositivas del tema y fotos de los eventos.</p>
<p>Subcomponente / Proceso 3: Talento Humano</p>	<p>Actividad 3.2: “Enviar Boletín de Servicio a la Ciudadanía al interior de la entidad”. Avance 50%. La actividad vence en diciembre.</p> <p>De los 10 boletines que se planeó enviar, se envió uno durante el primer cuatrimestre y 4 en el segundo. En total se han enviado 5 boletines.</p> <p>Evidencia: copia de los correos a través de los cuales se enviaron los boletines.</p> <p>Actividad 3.3: “Publicar TIPS en boletín al día, de los diferentes componentes de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía”. Sin avance.</p>





Alcaldía de Medellín
Cuando con vos

<p>Subcomponente Normativo procedimental</p>	<p>La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía envió un correo a la Subsecretaría de Desarrollo Institucional, solicitando la modificación de esta actividad, sin embargo dicha solicitud no se realizó con base en los parámetros establecidos en la cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República” en el numeral 10 página 10. Por tanto, la modificación carece de validez y se conserva el mismo nivel de avance logrado en el seguimiento anterior. Es de anotar, que la actividad vence en diciembre de 2019, y todavía hay tiempo de ejecutar las acciones pertinentes para lograr la modificación de esta actividad.</p> <p>Actividad 4.1: “Socializar a través del canal virtual el consolidado de PQRSD radicadas a la Alcaldía con informe de gestión”. Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Se realizó el informe semestral de PQRSD y se cargó en la página web de la entidad, a través del link: https://www.medellin.gov.co/irj/go/km/docs/pccdesign/SubportaldelCiudadano_2/AtencinCiudadana1/Informes/Shared%20Content/Documentos/2018/Informe%20PQRS%20Primer%20Semestre%202019.pdf</p>
---	--



Centro Administrativo Municipal: CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Commutador: 385 55 55
Medellín - Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuando con vos

<p>Subcomponente Normativo procedimental</p>	<p>4 y</p> <p>Actividad 4.2: “Implementar y optimizar documentos, para los diferentes componentes de Servicio a la Ciudadanía”. Avance 75%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>De los 4 documentos propuestos en el PAAC, se han creado 3 y se encuentra registrado en el aplicativo Isolución:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Instructivo IN-SECI-053 “Pautas para la Priorización de Trámites”, que establece los lineamientos anuales de priorización de trámites en la entidad2. Manual de Medición de la Satisfacción3. Manual de PQRSD actualizado <p>Se calificará al 100% cuando estén creados y publicados en Isolucion, los 4 documentos establecidos en el PAAC.</p> <p>Actividad 4.3: “Generar reconocimiento al interior de la entidad en temas de servicio a la ciudadanía.” Cumplimiento 100%.</p> <p>La actividad se cumplió en el primer cuatrimestre.</p> <p>Actividad 4.4: “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”. Sin avance. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>No se presentan evidencias. Es una actividad que está programada para entregar al final de la vigencia 2019.</p>
<p>Subcomponente Proceso Relacionamento con el Ciudadano</p>	<p>5:</p> <p>Actividad 5.1: “Realizar semestralmente mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la oferta institucional y el servicio recibido...” Avance 50%. La actividad vence en diciembre de 2019.</p> <p>Se realizó medición de la satisfacción de primer semestre del año 2019 y se socializaron los resultados con las distintas dependencias. Cabe anotar que esta medición se realiza de manera semestral en junio y diciembre.</p> <p>Evidencias: correos remitidos a las distintas dependencias, con las actas de socialización donde se presentan los resultados de la medición.</p>





Alcaldía de Medellín

Cuanto con vos

<p>Subcomponente / Proceso 5: Relacionamento con el Ciudadano</p>	<p>Actividad 5.2: "Identificar y socializar la percepción y voz de los ciudadanos en relación a la atención" Avance 80%.</p> <p>Para esta actividad no se presentan evidencias. Por tanto se conserva el nivel de avance logrado en el seguimiento anterior con la siguiente observación: "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. 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"> -Identificar dentro del link de transparencia la información que esta publicada que es de su responsabilidad. -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). - Remitir los instrumentos de gestión de la información debidamente diligenciados para su aprobación por parte de las dependencias responsables. - Revisar y aprobar los instrumentos de gestión de la información remitidos por las dependencias". <p>En el anterior seguimiento los instrumentos de gestión de la información, estaban en proceso de consolidación y revisión. Con corte a agosto de 2019 se finalizó la recepción de los instrumentos (formatos) y estos fueron consolidados y revisados por la Subdirección de Información y Evaluación Estratégica para verificar preliminarmente su correcto diligenciamiento. Luego de la revisión, se remitieron a las distintas dependencias oficinas donde se especificaron las inconsistencias encontradas, solicitando realizar una nueva revisión y aplicar, los ajustes sugeridos. Por tanto, se estima un avance en esta actividad del 80%</p> <p>Se considerará al 100% cuando se realicen los ajustes sugeridos a los instrumentos y estos se aprueben oficialmente.</p>





Alcaldía de Medellín

Cuento con vos

<p>Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>Evidencias: Formatos para la gestión de la información consolidados y revisados, muestra de los correos enviados a las dependencias.</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 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 se han desarrollado en consonancia con la actividad 5.2. Las etapas pendientes son la 3 y 4, las cuales se cumplirán al 100% cuando se emita el acto administrativo que adopte los instrumentos de gestión. Por tanto, el avance global de esta actividad,</p>
--	---





Alcaldía de Medellín

Control de Gestión

<p>Subcomponente Gestión Contractual</p>	<p>Actividad 3: <i>“Realizar capacitación y entrenamiento a los gestores del Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios”.</i></p> <p>Durante abril y julio se realizaron capacitaciones a diferentes grupos de personas que hacen parte del proceso de Adquisiciones de Bienes y Servicios (supervisores y apoyos a la supervisión).</p> <p>Evidencia: listado de asistencia y plan de trabajo SECOP II 2019.</p> <p>Tener presente que el medio de verificación dispuesto en el PAAC es un informe de las capacitaciones realizadas, que para esta vigencia serían 3.</p> <p>Actividad 4: <i>“Gestionar proveedores”.</i></p> <p>Para este año están programadas 12 sesiones de Escuela de Proveedores con espacios reservados en el Auditorio Guillermo Cano, hasta la fecha se han realizado 6 sesiones.</p> <p>Evidencias: planillas de asistencia y registros fotográficos.</p> <p>Nota aclaratoria: En el seguimiento efectuado en el primer cuatrimestre se reportó en el PAAC un total de 13 sesiones programadas de Escuela de Proveedores en la columna Observaciones y un total de 12 sesiones en la columna Meta. Una vez aclarado con el enlace de la Secretaría de Suministros y Servicios, el dato real corresponde a 12 sesiones de la Escuela de Proveedores.</p> <p>Actividad 5: <i>“Actualizar las políticas de operación del proceso”.</i></p> <p>Entre abril y julio de 2019, se crearon y actualizaron 53 documentos y 9 circulares del proceso Adquisición de Bienes y Servicios y 2 resoluciones, estas se encuentran en Isolución y Astrea</p> <p>Evidencia: listado de documentos y normas actualizados.</p> <p>Se recomienda fijar en el PAAC en formulaciones posteriores, 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 a cabalidad con estos criterios.</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 entre octubre y diciembre de 2019.</p> <p>Actividad 7: <i>“Implementar para los procesos contractuales el uso de las</i></p>
---	--





Alcaldía de Medellín

Creando con vos

	<p><i>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 las plataformas dispuestas por la Agencia Nacional de Contratación Pública Colombia Compra Eficiente CCE. Para el periodo abril-julio de 2019, se suscribieron 501 contratos o convenios publicándose así: En SECOP I el 84%, en SECOP II el 12% y en Tienda Virtual del Estado Colombiano el 5%.</p> <p>Evidencia: documento donde se relaciona el uso del SECOP y TVEC entre abril y julio.</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 abril y julio de 2019, se actualizaron tres (3) pliegos del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en Isolución.</p> <p>Evidencia: listado de pliegos actualizados.</p>
--	---

RECOMENDACIONES

- La entidad debe buscar alternativas o mecanismos para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y se familiaricen con el Plan Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, y así cuenten con herramientas para presentar sugerencias y consideraciones sobre este proyecto de lucha contra la corrupción. Tal como se establece en la Cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República” en el numeral 7 página 10.



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015
Línea Única de Atención a la Ciudadanía (57) 44 44 144
Commutador: 385 55 55
Medellín, Colombia



www.medellin.gov.co



Alcaldía de Medellín

Creando con Vos

- Realizar las modificaciones a las actividades contenidas en el PAAC, de acuerdo con lo establecido en la Cartilla “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República” en el numeral 10 página 10:
 - **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.
- Las evidencias presentadas como soporte de las actividades contenidas en el PAAC, deben cumplir con criterios de calidad y los informes o documentos debe estar firmados por los responsables.
- Tener presente que el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es considerada una falta grave (Cartilla Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Presidencia de la República” numeral 12 página 11).

Cordialmente,

LUZ MARINA PALACIO RESTREPO
SUBSECRETARIA EVALUACION Y SEGUIMIENTO

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

Revisó : Jazmin Andrea González Arias,
Líder de Proyecto Auditorías Reglamentarias - Supervisora



Centro Administrativo Municipal CAM
Calle 44 N°52 - 165. Código Postal 50015

