



**Alcaldía de Medellín**

**Contextualización  
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Municipio de Medellín  
Año 2020**

ME  
DE  
LLÍN



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





Alcaldía de Medellín

## Contenido

Presentación.....	3
Objetivo del Plan .....	3
Componentes del Plan .....	4
Marco Normativo .....	4
Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	6
Desarrollo de los elementos del Contexto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ....	7
Áreas responsables .....	8
Recursos.....	9
Objetivo del Plan .....	10
Objetivos Específicos del Plan.....	10
Temporalidad del Plan.....	11
Publicación del PAAC.....	12
Monitoreo y seguimiento del Plan .....	12
Referencias.....	13

## Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Líderes por componente Municipio de Medellín.....	8
Ilustración 2. Responsabilidades según etapas del Plan – Secretaría de Transparencia .....	9

## Lista de Tablas

Tabla 1: normativa.....	6
Tabla 2: cronograma presentación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Municipio de Medellín .....	13



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

### Presentación

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC del Municipio de Medellín, nivel central, es liderada por la Subsecretaría de Desarrollo Institucional, con la participación de los ciudadanos y los responsables de procesos.

Para esta vigencia se ha diseñado la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, enfocándose en la transparencia en la prestación de servicios con calidad, la satisfacción de los ciudadanos, la mejora continua, la gestión de los riesgos, la rendición de cuentas, la participación ciudadana, la gestión de los trámites y la contratación, con un enfoque preventivo y de racionalización de recursos y esfuerzos.

Finalmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 está orientado a incrementar la confianza ciudadana, la transparencia, el acceso a la información y el fortalecimiento de los procesos.

### Objetivo del documento

Presentar las orientaciones que cumple el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Municipio de Medellín, nivel central, acorde con los lineamientos establecidos en la Guía de la Presidencia de la República, para facilitar su análisis y comprensión a los grupos de valor e interés.

El plan está integrado por acciones autónomas e independientes, con parámetros y soportes normativos propios acordes a cada uno de los componentes y no implica realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de su misión y de las políticas de gestión institucionales que le aplican.





## Alcaldía de Medellín

### Componentes del Plan

El primer componente hace referencia a la Gestión del riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

El segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, es la *racionalización de trámites*.

El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de *rendición de cuentas*, según el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015,

El cuarto componente aborda los elementos que integran una *estrategia de Servicio al Ciudadano*, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la *política de Acceso a la Información*, creada por la Ley 1712 de 2014.

El sexto componente, el Municipio de Medellín en el contexto de Iniciativas adicionales incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a *la contratación y la participación ciudadana*.

### Marco Normativo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La
--	---	---





## Alcaldía de Medellín

		metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia y Lucha contra la Corrupción, — hoy Secretaría de Transparencia.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Artículo 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la	Arts. 48 y Sigüientes La estrategia de rendición de cuentas hace parte del





## Alcaldía de Medellín

	Participación ciudadana	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76 El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
Contratación	Ley 80 de 1993 Ley 1150 de 2007 Decreto 1082 de 2015	Toda. Toda. Artículos 2.2.1.1.1.1 y siguientes, Contratación Estatal.
Participación Ciudadana	Ley 134 de 1994 Ley 1757 de 2015	Toda. Toda.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y Siguietes Adopta la actualización del MECI.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1499 de 2017	Todo
Adopción del Plan Anticorrupción Municipio de Medellín	Resolución municipal 202050005926 de 2020	Toda.

Tabla 1: normativa

### Contexto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se integra con las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional,





## Alcaldía de Medellín

enmarcadas en el Decreto 1499 de 2017 y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Antes de elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los Líderes responsables de los componentes desarrollan los siguientes elementos:

- a) *Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad. Con un análisis de las principales denuncias sobre la materia, esta información la brinda la Unidad de Control Interno Disciplinario.*
- b) *Diagnóstico de los trámites y servicios que lo realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.*
- c) *Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, que la realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.*
- d) *Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas), que la realiza la Subdirección de Información y Evaluación Estratégica.*
- e) *Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano que la realiza la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía.*
- f) *Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia, que la realiza la Secretaría de Evaluación y Control.*

### **Desarrollo de los elementos del Contexto Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.**

1. Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción. *Ver anexo 1*
2. Diagnóstico de los trámites y servicios. *Ver anexo 2*
3. Racionalización y simplificación de trámites. *Ver anexo 3*
4. Rendición de cuenta. *Ver anexo 4*
5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. *Ver anexo 5*





## Alcaldía de Medellín

### 6. Diagnóstico la implementación de la Ley de Transparencia,

#### Áreas responsables:

Los líderes de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Municipio de Medellín son los siguientes:

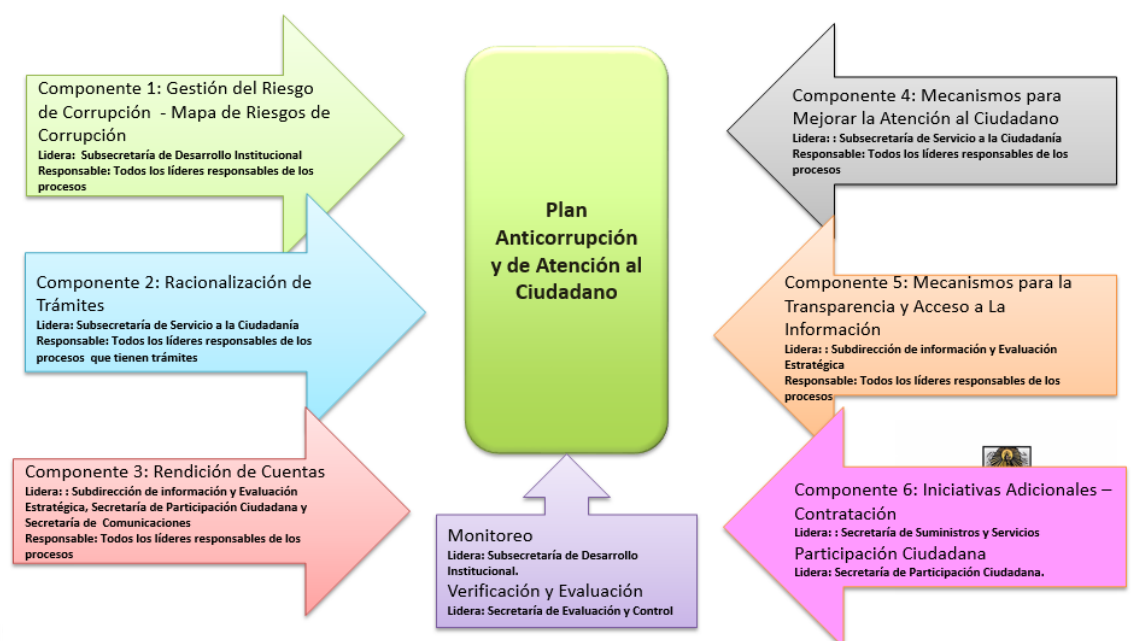


Ilustración 1. Líderes por componente Municipio de Medellín

Igualmente existen unos responsables según las etapas para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estos son:







## Alcaldía de Medellín

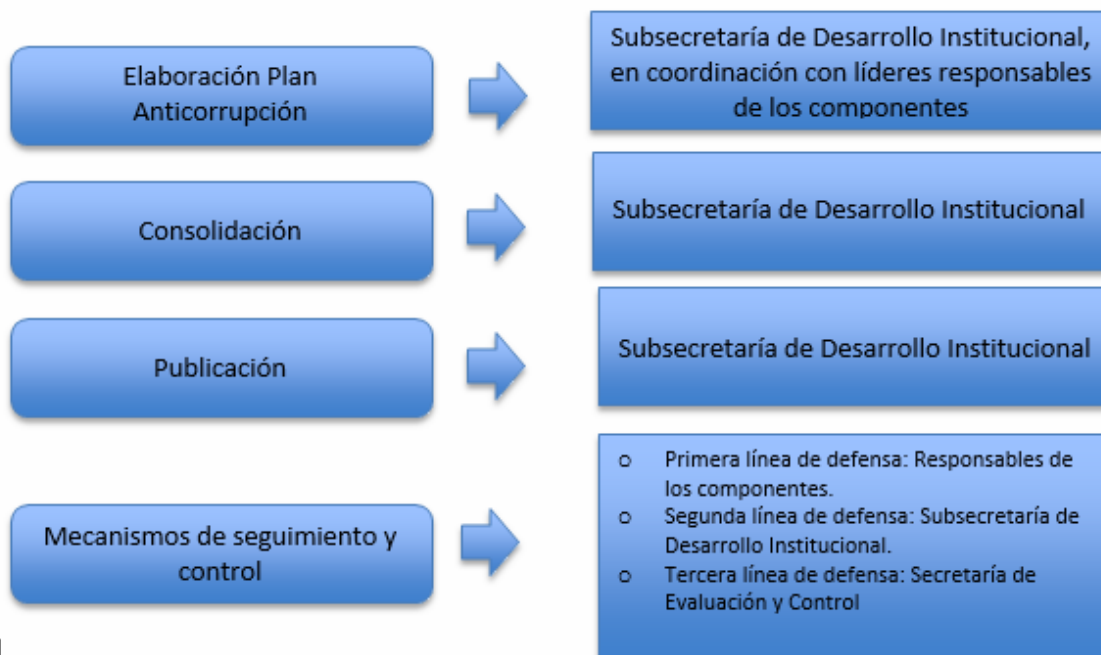


Ilustración 2. Responsabilidades según etapas del Plan – Secretaría de Transparencia

## Recursos

Los recursos con que cuenta el Municipio de Medellín para adelantar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentran definidos dentro de los gastos de funcionamiento, de las dependencias responsables de su ejecución, los cuales garantizan el normal desarrollo de la gestión operativa y administrativa de la Entidad. Así mismo, los recursos logísticos, tecnológicos y humanos se contemplan dentro del presupuesto aprobado y definido para la vigencia.





## Alcaldía de Medellín

### Objetivo del Plan

Formular anualmente estrategias de tipo preventivo como herramienta de control, con el propósito de mejorar la transparencia, la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción en el Municipio de Medellín, a través de acciones e indicadores en el ejercicio de cada componente.

### Objetivos Específicos del Plan

Los objetivos específicos del plan están conformados por cada uno de los objetivos de cada componente, lo que permite de una manera más articulada y coordina el cumplimiento del objetivo general, estos son:

- Orientar anualmente, el desarrollo y la implementación de una eficaz, eficiente y efectiva gestión del riesgo, a partir de la identificación, análisis y control de los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interna como externa; el análisis de causas, sus consecuencias y el establecimiento de medidas orientadas a controlarlos para contribuir al logro de los objetivos de los procesos.
- Hacer más fácil el acceso a los trámites y servicios que ofrece el Municipio de Medellín, a través de las dependencias dueñas de los trámites, mediante los lineamientos para la racionalización emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública con la finalidad de lograr modernización, aumento de la eficiencia y acercamiento de los servicios al Ciudadano.
- Fortalecer el ejercicio de Rendición Pública de Cuentas de la Alcaldía de Medellín, y especialmente los espacios de diálogo entre la Administración Municipal y los grupos de valor e interés, sobre la gestión realizada, las decisiones tomadas, los resultados y avances en la garantía de derechos, mediante un lenguaje claro y comprensible, para explicar las decisiones, acciones y resultados,





## Alcaldía de Medellín

implementar los mecanismos de corrección o mejora, en el marco de los lineamientos definidos en la normatividad vigente y los impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el proceso de Rendición Pública de Cuentas.

- Fortalecer los mecanismos para el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del Municipio de Medellín, a través de un conjunto de actividades a desarrollar para mejorar los procesos concernientes a la ventanilla hacia dentro y de la ventanilla hacia afuera, satisfaciendo las necesidades, realidades y expectativas del Ciudadano.
- Mejorar la efectividad del proceso de Adquisición de Bienes y Servicios, a través de la planificación y ejecución de actividades de fortalecimiento de la comunicación, capacitación, actualización de políticas y documentos, entre otras, dirigidas a los grupos de valor y las partes interesadas internas y externas, para visibilizar la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.
- Mejorar los canales y actividades de participación que tiene la entidad a través de la garantía de las condiciones institucionales y la promoción efectiva para generar un mayor valor público.

### Temporalidad del Plan

- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Medellín, se elabora anualmente.
- El plan se publica a más tardar el 31 de enero de cada año, en la página Web de la entidad, micro sitio “Transparencia y acceso a la información, numeral 6.1”.
- La Subsecretaría de Desarrollo Institucional del Municipio de Medellín, lidera su elaboración y su consolidación.





## Alcaldía de Medellín

- Cada responsable del componente junto con su equipo propone las acciones, indicadores y cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Publicación del PAAC

- De conformidad con lo establecido en Ley 1474 de 2011, el Municipio de Medellín publica el plan en la página web de la entidad, micro sitio "Transparencia y acceso a la información", numeral 6.1" en la siguiente ruta:
- <https://www.medellin.gov.co/iri/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0>

### Monitoreo y seguimiento del Plan

- A partir de la fecha de publicación cada responsable del componente, dará inicio a la ejecución de las acciones contempladas en cada uno de sus componentes.
- Cada responsable del componente debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- La Subsecretaría de Desarrollo Institucional del Municipio de Medellín, debe monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción.

El monitoreo y la evaluación del Plan se deberá realizar de acuerdo con el siguiente cronograma:



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

Líneas de defensa	Cuatrimestre 1 Diciembre 1 a marzo 31	Cuatrimestre 2 Abril 1 a Julio 31	Cuatrimestre 3 Agosto 1 a noviembre 30
Primera línea de defensa: Autoevaluación de riesgos	31 de marzo al 15 de abril	31 de julio al 15 de agosto	30 de noviembre a 15 de diciembre
Segunda línea de defensa: Monitoreo	16 al 30 de abril	16 al 30 agosto	16 al 30 de diciembre
Tercera línea de defensa: Evaluación independiente	31 de enero de la siguiente vigencia formulación y 30 de abril	31 de agosto	31 de diciembre

Tabla 2: cronograma presentación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Municipio de Medellín

## Referencias

\*Estrategias para la construcción del plan de atención y de atención al ciudadano. (Versión 2 - 2015), presidencia de la república.

\* Manual Operativo Sistema de Gestión – MIPG – (versión 2 -2018) Función Pública.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

### Anexo 1

#### 1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción.

- Este panorama el Municipio de Medellín lo realiza a través de los informes cuatrimestrales sobre los riesgos de gestión y corrupción en los 27 del Modelo de Operación de la entidad, que pueden ser consultados en la página web de la entidad micro sitio "Transparencia y acceso a la información", numeral 6.1" en la siguiente ruta:  
<https://www.medellin.gov.co/iri/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0>

### Anexo 2

#### 2. Diagnóstico de los trámites y servicios.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía tiene como función en la entidad: "planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables, a través de los diferentes canales de atención.

Para dar cumplimiento a esta actividad el Decreto 049 de 2018 "Por el cual se actualiza el Sistema de Servicio a la Ciudadanía del Municipio de Medellín, y se dictan otras disposiciones" se regula como un componente la Gestión de los Trámites y Servicios, el cual tiene como objetivo planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y controlar la racionalización y





## Alcaldía de Medellín

mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Administración Municipal, nivel central en corresponsabilidad de las demás dependencias.

El Municipio de Medellín tiene 194 trámites a cargo de 15 dependencias, de los cuales 165 son trámites y 29 son OPAS (Otros procedimientos Administrativos); éstos se encuentran inscritos y publicados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)

Actualmente se adelanta el proceso de documentación en el SUIT del servicio llamado “Convocatoria de Estímulos para el Arte y la Cultura”, el cual fue solicitado por la Secretaría de Cultura Ciudadana (Proceso de Gestión Cultural).

Los trámites se encuentran inscritos y activos en el SUIT. En dicha plataforma se reflejan 190 porque 4 se encuentran con el mismo número de trámite y es gestionado por diferentes Dependencias, en total son 194. Dando cumplimiento a la metodología del DAFF, se deben realizar actividades de actualización de acuerdo a las normas, costos, dirección de sedes, entre otra información en el SUIT.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía debe gestionar la actualización permanente de la documentación de trámites en el Sistema de Gestión de Calidad de la entidad y la creación de flujogramas de los procedimientos de los trámites con el fin de detectar mejoras en los mismos que permitan la simplificación en las solicitudes facilitando el acceso a los ciudadanos.

Inventario de trámites en el Municipio de Medellín



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

INVENTARIO DE TRÁMITES						
Secretaría	Tipología		Valores		Total Cantidad	Total Porcentaje
	Trámite	Otro Procedimiento Administrativo	Cantidad	Porcentaje		
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje		
DAGRD	4	2,06%	0	0,00%	4	2,06%
Departamento Administrativo de Planeación	16	8,25%	2	1,03%	18	9,28%
Secretaría de Desarrollo Económico	0	0,00%	2	1,03%	2	1,03%
Secretaría de Educación	30	15,46%	1	0,52%	31	15,98%
Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	2	1,03%	0	0,00%	2	1,03%
Secretaría de Gestión y Control Territorial	20	10,31%	3	1,55%	23	11,86%
Secretaría de Hacienda	23	11,86%	8	4,12%	31	15,98%
Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	1	0,52%	2	1,03%	3	1,55%
Secretaría de Infraestructura Física	2	1,03%	1	0,52%	3	1,55%
Secretaría de Medio Ambiente	0	0,00%	1	0,52%	1	0,52%
Secretaría de Movilidad	36	18,56%	5	2,58%	41	21,13%
Secretaría de Participación Ciudadana	5	2,58%	2	1,03%	7	3,61%
Secretaría de Salud	2	1,03%	0	0,00%	2	1,03%
Secretaría de Seguridad y Convivencia	21	10,82%	2	1,03%	23	11,86%
Secretaría de Suministros y Servicios	3	1,55%	0	0,00%	3	1,55%
<b>Total general</b>	<b>165</b>	<b>85,05%</b>	<b>29</b>	<b>14,95%</b>	<b>194</b>	<b>100,00%</b>

En el año 2019 la entidad reportó el siguiente top 10 de los trámites más demandados.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

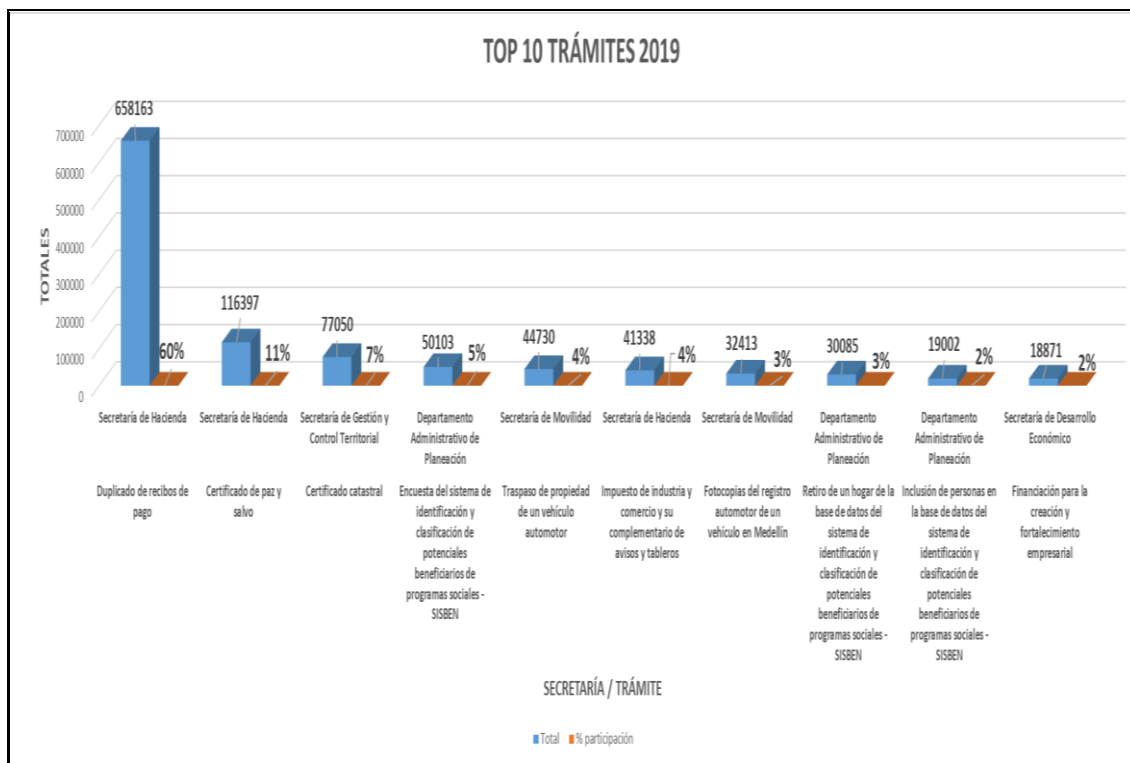
Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia







## Alcaldía de Medellín



*El trámite con mayor demanda fue Duplicado de recibo de pago de la Secretaría de Hacienda con 658.163 ingresos, en segundo lugar se encuentra certificados de paz y salvo con 116.397 ingresos y en tercer lugar de la Secretaría de Gestión y Control Territorial el trámite certificado Catastral con 77.050.*

### Anexo 3

#### 3. Racionalización y simplificación de trámites:

La Ley 962 de 2005 dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos; así mismo el Decreto Ley 2106 de 2019 dicta normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.





## Alcaldía de Medellín

La funcionalidad de "Gestión de racionalización" comprende las etapas de: i) Priorización, ii) Estrategia, iii) Monitoreo y Seguimiento y iv) Racionalización. La racionalización de trámites es un proceso que se compone de diferentes actividades que deben realizarse en el transcurso del año con la participación de las diferentes dependencias dueñas de los trámites; esta etapa se da por cumplida al final del año cuando efectivamente las dependencias hayan racionalizado sus trámites al 100%.

Es así como la Alcaldía de Medellín da continuidad al tema de racionalización, aplicando la Guía de racionalización de trámites establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), dando cumplimiento a la política de racionalización y basados en la normatividad vigente y en el resultado que se ha obtenido de mejoramiento de trámites en el transcurso de los últimos seis años.

Actualmente se tiene establecido racionalizar el 10% de los trámites priorizados para la vigencia; se realizan actividades al interior de la entidad que buscan reducir: costos, tiempos, documentos, procesos, pasos y acciones no presenciales que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. La racionalización o mejora puede ser Administrativa, Normativa y/o Tecnológica.

De acuerdo al consolidado de la estrategia de racionalización por año se tiene el siguiente porcentaje con respecto a los trámites racionalizados vs los priorizados en la entidad.

AÑO	%
2014	62%
2015	89%
2016	66%
2017	100%
2018	100%
2019	100%

Los resultados que se han obtenido son:

Racionalización Administrativa:





## Alcaldía de Medellín

- Fusión de trámites u otros procedimientos administrativos que tienen el mismo objetivo.
- Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite
- Centro especializado para la atención de los trámites
- Ofrecer el trámite en varias sedes
- Unificación de formatos

### Racionalización Tecnológica:

- Descarga de respuesta de la solicitud y/o notificación electrónica lo cual evita desplazamientos al ciudadano, ahorrando así tiempo y dinero.
- Trámites totalmente en línea con lo cual se obtiene trazabilidad de la solicitud
- Formularios en línea, simulación de costos
- Validación de datos a través de medios tecnológicos
- Creación de APP (para descargar certificados, consultar información, solicitar información)
- Taquillas virtuales
- Implementación firma digital, marca de estampado de tiempo longevo y código QR en la respuesta para hacer la validación integridad, unicidad y contenido del documento en tiempo real a través de la página web dando valor probatorio al documento

### Racionalización Normativa:

- Disminución de costos de trámites
- Reducción y/o eliminación del pago
- Reducción de tiempo de entrega de respuestas a las solicitudes

Debido a la contingencia sanitaria por COVID 19, se han implementado varias mejoras con miras a la virtualidad lo que resulta muy positivo dado que muchas de las mejoras no serán temporales sino que permanecerán en el tiempo facilitando la vida de los ciudadanos, las mejoras son trámites en línea, taquillas virtuales en la Secretaría de Hacienda en el tema de ingresos por medio de la plataforma Sentry, implementación de la aplicación SISBENAPP para los trámites del SISBEN, trámites y servicios de la





## Alcaldía de Medellín

Secretaría de Educación de Movilidad en línea, curso virtual de Manipulación de Alimentos en la Secretaría de Salud, mejoras tecnológicas y administrativas en la Secretaría de Hacienda.

### Anexo 4

#### 4. Rendición de Cuentas

<https://www.medellin.gov.co/iri/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://2268557c1d66d52e64ad84620cefc68b>

### Anexo 5

#### 5. Diagnóstico de la estrategia de Servicio al Ciudadano.

La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía, por medio de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, estructura, implementa y controla el proceso "Servicio a la Ciudadanía", con el fin de garantizar el acceso a los trámites y servicios mediante los canales de atención establecidos, y acercar la Administración Pública a la ciudadanía. Para ello, dentro de sus actividades de estructuración e implementación, presenta su política institucional de Servicio a la Ciudadanía, la cual establece el alcance, los propósitos y lineamientos estratégicos para la prestación de sus diferentes servicios (entre ellos los desconcentrados) a la ciudadanía del Municipio de Medellín.

Dentro de las funciones de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se encuentran:

- Dirigir las políticas y lineamientos del servicio a la ciudadanía, en la administración municipal nivel central y descentralizado.
- Planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites, procedimientos administrativos en la administración municipal, nivel central, en corresponsabilidad con las demás dependencias.
- Planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios





## Alcaldía de Medellín

- por parte de las dependencias responsables, a través de los diferentes canales de atención.
- Definir las estrategias que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio.
  - Asegurar que se cumplan los planes y programas en las distintas dependencias de la Administración municipal en materia de Servicio a la Ciudadanía.
  - Gestionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en corresponsabilidad con las dependencias competentes.
  - Dirigir, coordinar e implementar el sistema de servicio a la ciudadanía y los protocolos de atención en la administración municipal nivel central y orientar el nivel descentralizado.
  - Definir, coordinar y controlar la estrategia de desconcentración administrativa para la prestación del servicio.
  - Definir e implementar estrategias de servicios para cada uno de los canales de atención a la ciudadanía: presencial, virtual y telefónico, según caracterización de la población y los trámites y servicios brindados a la ciudadanía, al igual que la desconcentración administrativa.
  - Realizar seguimiento, control y medición de la satisfacción de la prestación del servicio a la ciudadanía en los diversos canales de atención en la administración municipal.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, orienta la política de simplificación de trámites. Para tal efecto, traza directrices a todos los organismos o dependencias centrales y entidades descentralizadas de la Administración municipal.

El sistema de servicio a la ciudadanía del Municipio de Medellín, se constituye como la política integral de Servicio a la Ciudadanía a través de la cual se integran lineamientos, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas, que el Municipio de Medellín implementa a través de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía en cumplimiento de la normativa nacional en materia de atención a la ciudadanía.

El sistema de Servicio a la Ciudadanía tiene como finalidad definir los lineamientos generales que permitan dar uniformidad en el tratamiento y





## Alcaldía de Medellín

en la atención al ciudadano por los diferentes canales, garantizando la calidad, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía, mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, estructuración y mejoramiento de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para la satisfacción efectiva de la demanda de trámites y servicios.

De conformidad con el decreto 049 de 2018, el sistema de servicio a la ciudadanía tiene los siguientes componentes:

- **Desarrollo de la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía:** Este componente tiene como objetivo dirigir, coordinar e implementar el Sistema de Servicio a la Ciudadanía a través de políticas y lineamientos de servicio a la ciudadanía, en la Administración Municipal nivel central y orientación al nivel descentralizado, relacionado con la caracterización del servicio, desconcentración administrativa y protocolos de atención, según sus necesidades y requerimientos, la normativa vigente y políticas institucionales.

La Orientación en el nivel descentralizado solo aplicará cuando alguna de la Entidades descentralizadas del Municipio de Medellín solicite formalmente orientación en alguno de los temas mencionados en el anterior párrafo.

- **Administración de los Canales de Atención:** Su objetivo es garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, mediante la definición e implementación de estrategias de servicio, políticas, protocolos, acuerdos de nivel de servicio interinstitucional y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo a la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la interposición de PQRSD.
- **Gestión de Trámites y Servicios:** Este componente tiene como objetivo planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y



## Alcaldía de Medellín

controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la Administración Municipal, nivel central en corresponsabilidad de las demás dependencias.

- **Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias por actos de Corrupción de Servidores o Contratistas:** Este componente tiene como objetivo gestionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en corresponsabilidad con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad. Además, comprende realizar seguimiento a la gestión de las PQRSD que ingresan a la Entidad.
- **Medición de la Satisfacción de la Ciudadanía:** Este componente tiene como objetivo realizar seguimiento, control y medición de la satisfacción a la prestación del servicio a la ciudadanía en los diversos canales de atención en la Administración Municipal, que arrojen resultados que permitan diseñar planes para mejorar la prestación del servicio en el Municipio de Medellín, de acuerdo a los lineamientos de calidad, las directrices del Departamento Administrativo de Planeación y demás normativa nacional que de línea a una debida medición.

La Subsecretaría de Servicio al Ciudadanía es la responsable del Sistema de Servicio a la Ciudadanía de la implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención (presencial, telefónico y virtual) y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva, con calidad y oportunidad la demanda de PQRS, servicios y trámites. En el Plan de Desarrollo Municipal se contempla el indicador de Medición de la Satisfacción, el cual fue alcanzado con un valor de 91.61% en 2019 y el indicador de automatización de trámites que a 2019 se encuentra en 109 trámites, superando la meta de 60 trámites para el cuatrienio.

### Principales logros al año 2019.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

- Creación de indicadores de gestión y de experiencia
- Logro de Nivel de Satisfacción Ciudadano histórico del 91.52% en 2018 y 91.61% en 2019.
- Con una estrategia articulada con todas las dependencias se logró un incremento porcentual del 102% en el indicador de Oportunidad de PQRSD, pasando de 45.22% en 2017 a 77.02% en 2018, y ubicándose en 91.2% para lo transcurrido de 2019.
- Se implementó la medición de tiempos de espera en las 21 sedes de Servicio a la Ciudadanía, logrando superar la meta, establecida en que el 80% de las atenciones se deben atender antes de 15 minutos, con un Nivel de Servicio en sedes de 85.23% para 2019.
- Oportunidad de trámites de 98.17% en 2019.
- Las 21 sedes de Servicio a la Ciudadanía son atendidas por asesores polivalentes en los servicios de Sisben, Hacienda, Catastro, Mínimo Vital de Agua Potable, PQRSD y Certificado de Residencia; lo cual se realiza por medio de sinergias con el Departamento Administrativo de Planeación, la Subsecretaría de Ingresos y la Subsecretaría de Catastro, generando mejoras al proceso en cuanto a la satisfacción del ciudadano y la optimización de los recursos humanos y presupuestales generando una eficiencia de \$648 millones.
- En la línea única del Municipio de Medellín se recibieron 1.676.187 llamadas para el periodo 2016-2019. Además, se fortalecieron los canales de atención telefónico y virtual con las siguientes implementaciones: IVR Transaccional (1.376.084 interacciones), Chat (243.154 interacciones), Correos (48.431 solicitudes), Bilingüe (3.464 llamadas), Centro de Relevos (1.297 interacciones), WhatsApp para servidores (877 interacciones) y Chatbot (74.671 clicks). Este último con un ahorro de \$45 millones desde que inició la operación.
- Durante el periodo 2016-2019 desde la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía se implementó la Estrategia de Solución en Primer Contacto para apoyar la respuesta de derechos de petición en 10 dependencias (Salud, Seguridad, Infraestructura, Inclusión, DAGRD, Desarrollo Económico, Participación Ciudadana, Movilidad, Gestión Humana, Medio Ambiente). En el cuatrienio se le ha dado respuesta a 59.496 peticiones mediante esta estrategia.







## Alcaldía de Medellín

- Reconocimiento por Compromiso con la innovación en el servicio, por el Compromiso y cumplimiento con la gestión y mejora de los Sistemas de Servicio al Ciudadano y por Lenguaje claro, entregados por parte del DNP.
- En conjunto con las dependencias encargadas de los trámites y servicios se han automatizado 108 trámites y servicios entre 2016 y 2019. Esto, sumado a las mejoras en el Portal de Ciudad, ha impactado las visitas al portal en el cuatrienio, llegando a un promedio de 4 millones por año.
- Creación del Seminario de Servicio a la Ciudadanía y realización de (5) versiones del mismo, como espacio para difundir y actualizar a servidores y contratistas de la administración municipal con temas de atención a la ciudadanía como protocolos de atención, respuesta a derechos de petición y racionalización de trámites.

Desde el proceso de Servicio a la Ciudadanía se cuenta con seis indicadores que miden los componentes del mismo, los cuales se describen a continuación:

### Oportunidad de trámites

Mide la eficacia de las dependencias para entregar la respuesta al ciudadano frente al trámite solicitado conforme a los tiempos establecidos en el Sistema Único de Información de Trámites. Debido a los sistemas en que se realizan los trámites este indicador se encuentra sujeto al reporte por parte de las dependencias. La meta es del 85%.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

Mes	2016	2017	2018	2019
Enero	95,91%	99,91%	97,90%	97,59%
Febrero	94,92%	99,19%	97,28%	95,56%
Marzo	73,62%	98,01%	91,64%	97,31%
Abril	74,18%	97,25%	86,86%	97,85%
Mayo	77,42%	96,51%	80,01%	93,79%
Junio	70,92%	96,09%	89,68%	93,95%
Julio	92,46%	91,63%	93,88%	98,38%
Agosto	93,66%	98,97%	91,94%	99,08%
Septiembre	94,75%	94,08%	97,98%	98,97%
Octubre	96,36%	96,64%	93,86%	98,22%
Noviembre	97,05%	90,98%	97,26%	99,23%
Diciembre	99,60%	91,69%	88,09%	96,93%
<b>Consolidado Anual</b>	<b>93,98%</b>	<b>96,06%</b>	<b>91,50%</b>	<b>97,24%</b>

### Oportunidad de PQRSD

Indicador de periodicidad mensual que mide la oportunidad en las respuestas a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que ingresan a la entidad conforme a los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015. En 2016 se presentó un cambio en el sistema en que se registraban y se implementaron estrategias con el fin de mejorar el indicador y dar cumplimiento a la meta, ubicada en 90%.





## Alcaldía de Medellín

Mes	2016	2017	2018	2019
Enero	59,45%	23,95%	69,65%	93,60%
Febrero	53,22%	26,56%	67,48%	94,00%
Marzo	42,42%	34,93%	53,25%	89,89%
Abril	42,48%	37,81%	53,27%	89,66%
Mayo	60,40%	46,62%	72,09%	92,40%
Junio	59,27%	41,06%	82,46%	92,32%
Julio	49,27%	43,88%	79,37%	88,29%
Agosto	74,19%	51,52%	83,42%	90,88%
Septiembre	80,72%	52,63%	87,24%	91,62%
Octubre	79,73%	57,50%	87,14%	91,40%
Noviembre	65,00%	70,75%	89,37%	91,62%
Diciembre	69,59%	63,56%	94,39%	94,68%
<b>Consolidado Anual</b>	<b>61,50%</b>	<b>45,22%</b>	<b>76,98%</b>	<b>91,70%</b>

### Nivel de Servicio Canal Presencial

Es un indicador que permite la medición de los tiempos de espera en las 21 sedes de Servicio a la Ciudadanía, el cual tiene como meta que el 80% de las atenciones se deben atender antes de 15 minutos.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

Mes	2016	2017	2018	2019
Enero	62,52	70,83	89,90	79,69
Febrero	60,73	71,53	87,15	79,51
Marzo	69,11	79,33	86,79	80,78
Abril	76,14	83,09	81,25	83,25
Mayo	70,31	83,46	81,13	84,56
Junio	75,22	86,32	82,15	86,02
Julio	79,37	81,18	82,10	87,64
Agosto	80,86	89,03	81,85	90,17
Septiembre	82,23	89,22	83,64	85,65
Octubre	85,49	88,10	85,12	89,94
Noviembre	87,86	88,02	79,82	89,76
Diciembre	91,67	92,21	79,80	91,33
<b>Consolidado Anual</b>	<b>76,30%</b>	<b>83,37%</b>	<b>83,58%</b>	<b>85,69%</b>

### Eficacia Canal Telefónico

Es un indicador mensual que mide la proporción de llamadas atendidas del total de llamadas que ingresan a la línea única de la Alcaldía de Medellín.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

Mes	2016	2017	2018	2019
Enero	96,81%	96,81%	97,98%	96,88%
Febrero	98,58%	98,58%	97,74%	92,18%
Marzo	97,60%	97,60%	89,87%	95,14%
Abril	90,34%	90,34%	50,31%	90,91%
Mayo	98,90%	98,90%	65,67%	97,92%
Junio	99,68%	99,68%	68,63%	97,29%
Julio	98,91%	98,91%	97,68%	96,65%
Agosto	98,90%	98,90%	98,28%	97,62%
Septiembre	99,28%	99,28%	98,68%	98,36%
Octubre	98,83%	98,83%	97,70%	94,38%
Noviembre	99,00%	99,00%	96,31%	97,58%
Diciembre	86,43%	86,43%	99,20%	93,03%
<b>Consolidado Anual</b>	<b>96,76%</b>	<b>94,20%</b>	<b>85,28%</b>	<b>95,66%</b>

### Racionalización de Trámites

Mide el cumplimiento de racionalizar el 10% de los trámites que fueron priorizados por cada una de las dependencias en la vigencia. La racionalización se da a través de la aplicación de las estrategias de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, para los trámites y procedimientos administrativos.

AÑO	MEDICIÓN
2016	66%
2017	100%
2018	100%
2019	100%

### Nivel de Satisfacción Ciudadana con la Oferta Institucional

Indicador establecido desde el Plan de Desarrollo Municipal que mide la satisfacción ciudadana en los tres canales oficiales: presencial (217 sedes





## Alcaldía de Medellín

a cargo de 11 dependencias), telefónico (línea única 444 4144) y virtual (<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin>). La meta para el cuatrienio se encuentra en 90% y se mide de manera semestral.

Canal	2016	2017	2018	2019
Canal Presencial - Sedes Servicios	87,00%	85,81%	90,13%	93,70%
Canal Presencial - Sedes Lúdicos	91,00%	88,73%	95,76%	95,55%
Canal Telefónico	93,00%	87,44%	92,39%	92,25%
Canal Virtual	86,00%	81,52%	79,37%	74,54%
<b>Total</b>	<b>89,30%</b>	<b>86,02%</b>	<b>91,52%</b>	<b>91,61%</b>

### Contact Center

Durante esta administración se han atendido más de 1.7 millones de interacción a través de los canales telefónicos y virtuales por los creadores de experiencia en la operación de contact center, con una eficacia promedio de 93%.

Año	Entrantes	Contestadas	% Nivel de Servicio	%Eficacia
<b>2016</b>	364.625	352.710	86,5%	96,7%
<b>2017</b>	543.193	510.566	76,3%	94,0%
<b>2018</b>	488.552	418.843	61,7%	85,7%
<b>2019</b>	547.248	523.838	78,1%	95,7%

### Link de informes relacionados

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://7b1863a9c6bb503fcf7b2ab032e83216>

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://2a235358dc2854d340c61c6dd2fd9fd6>

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://2ad28d7ff8a64a54ce04056638630291>



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://809867a9da7638f2484bf0479e8b4611>

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://53d8624ce14a19f3e0da8f70ad9286c0>

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://7b1863a9c6bb503fcf7b2ab032e83216>

<https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://59b15205cee9662837167728eb906ada>

### Anexo 7

#### Contexto del componente: Contratación

El proceso de Adquisición de Bienes y Servicios en el Municipio de Medellín, como proceso del nivel de apoyo tiene el objetivo de: Suministrar los bienes y servicios con oportunidad, eficiencia, transparencia, eficacia y economía mediante una adecuada planeación, selección, contratación y ejecución para satisfacer las necesidades de las partes interesadas, de acuerdo con lo establecido en el artículo 126 del Decreto Municipal 883 de 2015.

Para el logro de este objetivo el proceso debe fortalecer aspectos tales como: el conocimiento del talento humano, la comunicación con los grupos de valor y las partes interesadas internas y externas, la implementación de nuevas plataformas para la gestión del proceso en línea, la planeación contractual, la actualización de políticas y documentos, la adopción de los instrumentos dispuestos por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, la gestión de proveedores y la evaluación de la satisfacción de los posibles proveedores.

Incorporar el componente contratación en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Medellín en la vigencia 2020 como una iniciativa adicional, permite al proceso mejorar la efectividad de este y sobre todo hacer visible la gestión de la entidad con relación a



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia





## Alcaldía de Medellín

la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

# ME DE LLÍN



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Municipal CAM  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (57) 44 44 144  
Conmutador: 385 5555 Medellín - Colombia

