



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE VALORIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN - FONVALMED

Medellín, 2017



Contenido

Introducción	4
Antecedentes.....	6
Plataforma Estratégica	8
<i>Misión</i>	8
<i>Visión</i>	8
<i>Valores Corporativos</i>	8
<i>Políticas de Calidad</i>	9
<i>Objetivos Estratégicos</i>	9
<i>Estructura Administrativa del Municipio de Medellín</i>	10
<i>Estructura Orgánica</i>	11
Fundamento legal	12
Política anticorrupción	14
<i>Objetivo General</i>	14
<i>Objetivos Específicos</i>	14
<i>Alcance</i>	14
<i>Metodología</i>	15
<i>Presupuesto</i>	15
Roles y Responsabilidades	16
Componentes	17
PRIMER COMPONENTE – Administración de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	17
1.1. <i>Política de Administración de Riesgos</i>	17
1.2. <i>Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	17
SEGUNDO COMPONENTE – Racionalización de Trámites.	18
2.1. <i>Identificación de trámites</i>	18
2.2. <i>Priorización de Trámites a intervenir:</i>	19
2.3. <i>Racionalización de trámites</i>	20
2.4. <i>Interoperabilidad</i>	20
TERCER COMPONENTE – Rendición de cuentas.	21
3.1. <i>Rendición de cuentas a los diferentes órganos de control.</i>	21
3.2. <i>Procedimiento de acompañamiento social a las obras de FONVALMED para brindar información permanente a la comunidad sobre los proyectos.</i>	21
3.4. <i>Procedimiento de rendición de cuentas a la ciudadanía en general y a través de los medios de comunicación.</i>	24
3.5. <i>Reunión periódica con Junta de representantes de propietarios y poseedores</i>	24



CUARTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	25
4.1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.	25
4.2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	28
4.3. Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.	29
QUINTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	32
Anexos.....	33



Introducción

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – Fonvalmed, es la entidad responsable de la formulación y ejecución de proyectos de interés público mediante el recaudo e inversión de la contribución de valorización. Fue creado mediante el Decreto 104 de 2007, como un fondo con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestal y financiera, sin estructura administrativa, ni planta de personal propia, sometido a las normas presupuestales y fiscales del orden municipal, sujeto al régimen de los Establecimientos Públicos, adscrito a la Secretaría de Hacienda del Municipio de Medellín.

El objeto de Fonvalmed es administrar los bienes, las rentas y los demás ingresos originados en la ejecución de obras públicas financiadas total o parcialmente a través del sistema de la contribución de valorización.

De acuerdo, con nuestro objeto social, pretendemos generar confianza a la ciudadanía, razón por la cual, se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", específicamente en sus artículos 73 y 76, reglamentados por el Decreto 2641 de 2012, señala de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos, que se resaltan a continuación:

Art. 73. "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano"

Art. 76. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)"

Así, el FONVALMED en su compromiso con la comunidad, en aras de una gestión transparente y de acuerdo a lo anteriormente expuesto, se elabora el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para un seguimiento permanente de los riesgos de corrupción, teniendo en cuenta el documento de "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" tal como se menciona en el Decreto citado. Dicho Plan contiene los elementos estratégicos corporativos del Fondo, el fundamento legal, los objetivos (generales y específicos) del Plan, la Metodología, y los Riesgos y Medidas de Mitigación para los temas de: Anticorrupción en Contratación, Atención al Ciudadano, Antitrámites y Rendición de Cuentas.



El “Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” se elaboró usando los lineamientos señalados en los documentos “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2”, y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción", en aras de garantizar a los ciudadanos la prestación de un servicio transparente.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el responsable de hacer seguimiento a la elaboración y evaluación de la Estrategia Anticorrupción. Este seguimiento se realizará tres (3) veces al año, esto es con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y se publicará en la página web de la entidad.

Las acciones del plan anticorrupción y de atención al ciudadano deberán ser incluidas en el Plan de Acción Anual..



Antecedentes

El Decreto 1604 de 1966, en su artículo 1 establece que: El impuesto de valorización, establecido por el artículo 3° de la Ley 25 de 1921 como una "contribución sobre las propiedades raíces que se beneficien con la ejecución de obras de interés público local", se hace extensivo a todas las obras de interés público que ejecuten la Nación, los Departamentos, el Distrito Especial de Bogotá, los Municipios o cualquiera otra entidad de Derecho Público y que beneficien a la propiedad inmueble, y en adelante se denominará exclusivamente contribución de valorización.

Mediante Acuerdo Municipal 46, el honorable Concejo de Medellín facultó al Alcalde de Medellín para que en el término de 6 meses creara y reglamentara el Fondo de Valorización.

Por medio del Decreto 104 de 2007 se creó El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, modificado mediante el Decreto 883 de 2015, como establecimiento público adscrito a la Secretaría de Hacienda, cuyo objeto es administrar los bienes, las rentas y los demás ingresos originados en la ejecución de obras públicas financiadas total o parcialmente a través del sistema de la contribución de valorización.

Según el Artículo 1 del Decreto 104 de 2007, creación y naturaleza jurídica, se crea el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín - FONVAL, como un fondo con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía presupuestal y financiera, sin estructura administrativa, ni planta de personal propia, sometido a las normas presupuestales y fiscales del orden municipal, adscrito a la Secretaría de Hacienda

El Artículo 114 del Decreto 1364 de 2012 modificó el Fonvalmed, convirtiéndolo en el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED – como Fondo con personería jurídica y régimen de Establecimiento Público y lo adscribe a la Secretaría de Hacienda. Asimismo, el artículo 115 establece que La dirección del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, estará a cargo del Consejo Directivo y del Director General, quien será designado por el Alcalde.

Su Consejo Directivo estará conformado por:

- El Alcalde o su delegado.
- El Secretario de Hacienda.
- El Director Administrativo de Planeación o su delegado.
- El Secretario de Infraestructura Física.
- Tres (3) miembros designados por el Alcalde.

El Director General formará parte del Consejo Directivo, con voz pero sin voto. Los miembros del Consejo Directivo tomarán posesión ante el Alcalde o su delegado.

Mediante el Acuerdo 058 de 2008, se expide el Estatuto de la Contribución de Valorización del Municipio de Medellín, el cual comprende el Consejo Municipal de Valorización, órgano que tiene por objeto general, la orientación de la política y objetivos del sistema de contribución de valorización en la ciudad. Este órgano debe ser presidido por el Alcalde o su delegado.

Finalmente, prevé el acuerdo 058 del 2008, la elección de una junta de representantes de los propietarios y poseedores, integrada por cinco representantes de los propietarios o poseedores de inmuebles ubicados dentro de la zona de citación del proyecto, así: Cuatro (4) propietarios o poseedores de inmuebles localizados en la misma zona elegidos mediante convocatoria y un (1) edil miembro de las Juntas Administradoras Locales de las Comunas involucradas en la zona de citación, que sea propietario o poseedor de un inmueble ubicado dentro de la misma zona.

Fonvalmed para cumplir con sus objetivos, garantiza un debido acompañamiento social a la comunidad, en el antes, durante y después de la ejecución del proyecto de valorización, además realiza estudios socio-económicos para los casos especiales que se presenten.

A su vez, se tramitan todos los permisos con la autoridad Ambiental antes de iniciar las obras, como también; se efectúa el seguimiento ambiental y forestal en su etapa de ejecución como su liquidación ambiental.



Plataforma Estratégica

Misión

Conceptuar acerca de la viabilidad de realizar los proyectos de infraestructura planteados en el Plan de Desarrollo de la Administración Municipal para financiarse total o parcialmente a través de la contribución de valorización, estructurarlos técnica y financieramente, así como recaudar los recursos que se requieran y controlar que estos se inviertan teniendo en cuenta los principios de la Administración Pública.

Visión

En el 2020 el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, Fonvalmed, será reconocido como una entidad líder en la estructuración, conceptualización y control de los proyectos que sean viables de financiar a través de la contribución de valorización, apoyando el desarrollo territorial de la ciudad y su participación en la plusvalía generada por la acción urbanística de la Administración Municipal.

Valores Corporativos

- ✓ EFICIENCIA: FONVALMED enfocará todos los esfuerzos de su gestión al alcance de las metas institucionales y el logro de los objetivos propuestos, teniendo presente la optimización de los recursos para conseguir resultados **positivos y de manera oportuna**.
- ✓ TRANSPARENCIA: nuestros actos siempre serán claros, públicos y abiertos a la comunidad.
- ✓ EFICACIA: todos los procedimientos y actuaciones que realice Fonvalmed, estarán enfocados al cumplimiento de las metas institucionales y al logro de los objetivos propuestos en cada uno de los proyectos, removiendo los obstáculos meramente formales para evitar así decisiones inhibitorias.
- ✓ ECONOMÍA: la asignación de los recursos será la más adecuada y redistributiva, en función de los objetivos y metas institucionales.
- ✓ CELERIDAD: la capacidad de respuesta es oportuna a las necesidades sociales que caen dentro del ámbito de competencia.



- ✓ PARTICIPACIÓN: Fonvalmed, dispondrá de los canales necesarios para que los propietarios y poseedores de los predios ubicados en la zona de citación puedan acceder a la información y participar dentro de sus condiciones, en todos los aspectos de las obras o proyectos.
- ✓ COSTOS AMBIENTALES: Velar por el manejo racional del impacto ambiental en las obras que se realicen.
- ✓ PUBLICIDAD: las decisiones que adopte Fonvalmed tendrán el carácter de públicas y en consecuencia se darán a conocer en los términos que establecen las normas pertinentes.

Políticas de Calidad

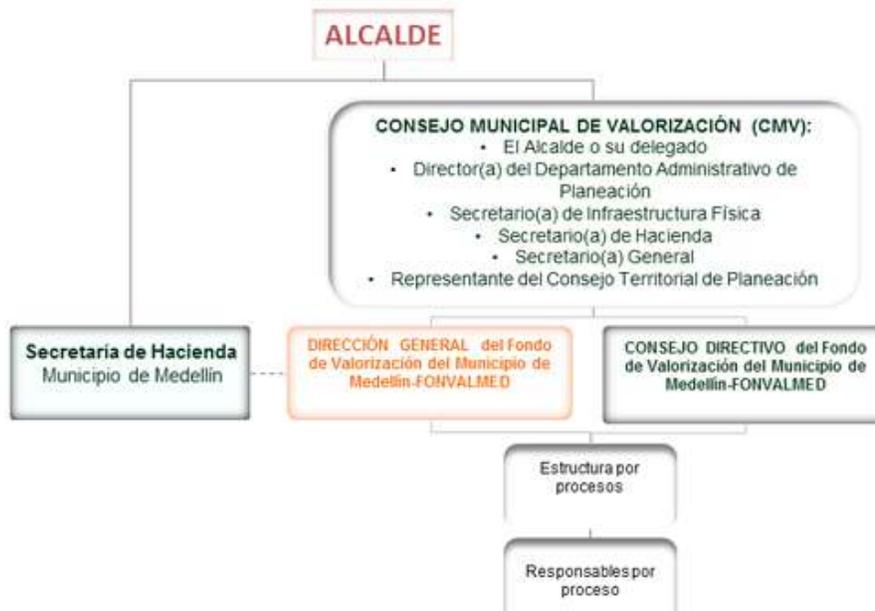
El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín es una entidad comprometida con la administración de bienes, rentas y demás ingresos originados en la ejecución de obras públicas por el sistema de la contribución de valorización aplicando eficiencia, transparencia y el bienestar social en sus proyectos.

- ✓ Su gestión pública posee un enfoque basado en procesos el cual permite generar valor y alcance a sus resultados deseados de forma eficaz y eficiente.
- ✓ Busca tomar sus decisiones de forma oportuna, clara y transparente garantizando operaciones de análisis de Datos y de información para llegar al logro de sus objetivos.
- ✓ Coordina, coopera, apoya y articula el equipo de trabajo para el desarrollo de sus procesos; con el fin de que mejoren el ambiente de trabajo y la atención, ayudando a facilitar el cumplimiento de los objetivos de la Entidad.

Objetivos Estratégicos

- ✓ Administrar de manera eficaz, eficiente y transparente los bienes, las rentas y los demás ingresos originados en la financiación de obras de interés público a través de la contribución de valorización, garantizando el cumplimiento de las normas legales vigentes.

Estructura Orgánica





Fundamento legal

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto Ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).



- Decreto 1510 de 2013 (Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública).
- Ley 1474 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).



Política anticorrupción

Objetivo General

La política Anticorrupción tiene como finalidad desarrollar acciones y estrategias que garanticen un actuar transparente, incluyente y ético, respetando los derechos de las personas y facilitando las relaciones de los particulares con los servicios ofrecidos por FONVALMED, velando por el cumplimiento de los valores institucionales.

Objetivos Específicos

- Velar por el cumplimiento oportuno y la aplicabilidad de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012.
- Brindar información clara, veraz y oportuna a las personas sobre la gestión que se realiza en el Fondo de Valorización de Medellín.
- Identificar los riesgos de corrupción que puedan presentarse al interior del Fonvalmed e implementar medidas preventivas.
- Mejorar los procesos de atención a través de la Oficina de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS a fin de brindar apoyo y acompañamiento permanente a los usuarios y la ciudadanía en general.
- Reducir y facilitar trámites para que los ciudadanos accedan a los servicios del Fonvalmed.
- Dar a conocer a los usuarios, ciudadanía en general y actores interesados, sobre los resultados de la gestión del Instituto, mediante la implementación de estrategias de difusión.
- Determinar el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus cuatro componentes.

Alcance

Esta política es aplicable a los servidores de la entidad (Director General), contratistas, Consejos, Junta de Propietarios y Poseedores, clientes, proveedores y en general a todos aquellos con quienes directa o indirectamente se establezca alguna relación comercial, contractual o de cooperación.



Metodología

El Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de FONVALMED, parte de una evaluación DOFA identificando debilidades y amenazas que deben ser controladas, se analizan los riesgos y causas de corrupción. Se establecen estrategias para la rendición de cuentas, atención al ciudadano y antitrámites para afianzar la confianza de los actores interesados.

Fue posible identificar los riesgos y medidas de mitigación basados en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (Decreto 2641 de 2012), los cuales deberán actualizarse basados en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

Las estrategias son agrupadas por temas explicando cual es el mecanismo adecuado para la realización del control., siguiendo el esquema “Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano v2” del decreto 124 de 2016.

Presupuesto

La Política anticorrupción del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, es un plan transversal a todos los procesos, por lo que las actividades de éste se realizan con base en los recursos presupuestales disponibles para el funcionamiento de la Entidad.



Roles y Responsabilidades

Como el fondo ha sido creado sin estructura administrativa, y no cuenta con una planta de cargos, los roles y las responsabilidades son asumidos por contratistas de prestación de servicios que lideran algunos procesos de acuerdo con el Modelo de Operación definido por la entidad, sin embargo, y según los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano v2” el liderazgo para la construcción, consolidación y monitoreo del plan estará a cargo de Planeación y éste a su vez será evaluado por Control Interno.

Adicionalmente, se han establecido responsable(s) para cada componente, con el fin de garantizar la ejecución de las acciones contempladas y de esta manera realizar monitoreo y evaluar las actividades definidas.



Componentes

PRIMER COMPONENTE – Administración de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, para el 2017 tiene dentro de su plan estratégico la implementación de un procedimiento para la administración del riesgo al interior de la entidad, la cual incluye identificar, evaluar y valorar los riesgos de los procesos contemplando los riesgos de anticorrupción.

Con la política de administración de riesgos, se pretende disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de posibles materializaciones de eventos de riesgo, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la misión de la entidad.

De acuerdo con los lineamientos metodológicos del Sistema de Administración del Riesgo, FONVALMED deberá controlar y monitorear los riesgos de cada uno de los procesos de la Entidad, minimizando así los riesgos de tipo financiero, legal, operativo, tecnológico, estratégico y de corrupción.

1.1. Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos, se construirá en conjunto con los líderes de los procesos de la entidad y deberá ser aprobada por el Comité Integral de Calidad.

Acorde con el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2”, se alineará con la planeación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

Dentro del mapa de riesgos, se contemplarán también los correspondientes a corrupción, para realizar el seguimiento a los controles establecidos.

1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción

El FONVALMED cuenta con un mapa de riesgos que incluye los riesgos de anticorrupción, el cual se actualizará y complementará con la metodología que se adopte en la entidad.

De acuerdo con la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción, las estrategias que el fondo deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, son las siguientes:

PRIMER COMPONENTE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
Subcomponente		Actividades		Meta	Responsable	Cuatri-mestral		
						1	2	3
1	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Diseñar el manual de Administración de Riesgos según lo establecido por el DAFP.	Manual de Administración de riesgos	Calidad	X		
		1.2	Diseñar, aprobar y publicar la Política de Administración de Riesgos en lo relacionado.	Política de administración de riesgo	Calidad	X		
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos	Mapa de riesgos	Calidad		X	X
3	Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos en la página web	Mapa de riesgos	Calidad		X	X
		3.2	Diseñar campaña anticorrupción	campana contra la corrupción	Control interno		X	
		3.3	Campañas de sensibilización frente al Riesgo	Campañas de sensibilización	Calidad			X
4	Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear periódicamente los riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos actualizado	Calidad		X	X
5	Seguimiento	5.1	.Realizar seguimiento al Mapa de riesgos anticorrupción	Informe de seguimiento	Control interno		X	X

SEGUNDO COMPONENTE – Racionalización de Trámites.

Las actividades a adelantar para dar cumplimiento a este componente, teniendo en cuenta el objeto principal de -FONVALMED - son:

2.1. Identificación de trámites

Desde la metodología propuesta por el DNP, se solicita una identificación de trámites dentro de los procesos misionales de la Entidad que impliquen necesariamente una actuación del ciudadano para el reconocimiento de un derecho o cumplimiento de una obligación y estén fundamentados en una norma.

Para el efecto, en los procesos que lleva a cabo FONVALMED los trámites que adelanta el ciudadano ante la entidad son los siguientes:



- ✓ Pago de la contribución de valorización
- ✓ Pago de facturas en mora - Solicitud de facturas extraordinarias
- ✓ Solicitud para trasladar la contribución de valorización por venta de la propiedad
- ✓ Levantamiento del gravamen de valorización en el Certificado de tradición y libertad
- ✓ Autorización para inscripción de escritura pública
- ✓ Expedición de paz y salvo de la contribución de valorización
- ✓ Solicitud de devolución de pagos de la contribución de valorización
- ✓ Corrección de la información del contribuyente o del inmueble
- ✓ Cambio de dirección de correspondencia y actualización de datos
- ✓ Solicitud de modificación de la forma de pago de la contribución de valorización
- ✓ Solicitud de estudio de la situación socioeconómica del propietario
- ✓ Inscripción en el directorio de proveedores y contratistas del FONVALMED
- ✓ Solicitud de certificado de ejecución de contratos
- ✓ Información de obra y Reparación por afectación
- ✓ Procesos judiciales/ Acciones constitucionales
- ✓ PQRSF en general
- ✓ Enajenación voluntaria o expropiación del predio requerido para el proyecto de obra pública.

2.1.1. Análisis normativo

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín –FONVALMED-, identificó el soporte normativo de cada uno de los trámites exigidos al ciudadano en sus procesos, para los cuales, se solicitó su inscripción en el portal SUIT y se realizó su publicación en la página web de la entidad.

2.2. Priorización de Trámites a intervenir:

Al respecto, es importante anotar que todos los procedimientos que hacen parte del Sistema Integrado de Calidad, serán revisados y modificados durante el primer semestre del año 2017, acorde con las políticas y lineamientos de la dirección, en el marco de los ajustes a la planeación estratégica e implementación del cuadro de mando integrado que se adelanta, con lo cual se espera lograr el mejoramiento continuo de los procedimientos buscando eficiencias que permitan priorizar y racionalizar los trámites buscando satisfacer al cliente interno y externo.

Para el 2017, FONVALMED trabajará en el desarrollo e implementación de herramientas tecnológicas que faciliten al usuario algunos trámites a través de la web, como la expedición de paz y salvo electrónico, y el registro y la consulta de PQRSF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones).



2.3. Racionalización de trámites

Las estrategias para la Racionalización de Trámites para el 2017, se estudiarán teniendo en cuenta la matriz sugerida en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2”, a través de las cuales se espera identificar acciones que buscan a la racionalización del trámite descrito para la entidad.

2.4. Interoperabilidad

Teniendo en cuenta este punto de la metodología, la entidad comparte información con otras entidades estatales y privadas que ejercen funciones públicas, para realizar cruces de información y evitar solicitar dicha información al usuario.

Esto es con Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, Municipio de Medellín – Secretaría de Hacienda – Catastro, Superfinanciera de Sociedades. La entidad, estudiará la posibilidad de compartir bases de datos a través de convenios u otros mecanismos jurídicos, con el fin de optimizar tiempos y racionalizar trámites.

SEGUNDO COMPONENTE – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES								
Subcomponente		Actividades		Meta	Responsable	Cuatri-mestral		
						1	2	3
1	Identificación de trámites	1.1	Tramitar ante la entidad correspondiente capacitación para el uso de la herramienta SUIIT	Capacitación en uso de la herramienta SUIIT	Servicio al cliente	X		
2	Priorización de trámites	2.1	Actualizar el inventario y la documentación de trámites en la entidad	Inventario de trámites actualizados	Servicio al cliente	X		
3	Racionalización de trámites	3.1	Cargar los trámites actualizados en la herramienta SUIIT	Trámites cargados en la herramienta SUIIT	Planeación		X	
		3.2	Analizar la “Racionalización de trámites” con la matriz propuesta en la guía “Estrategia para la elaboración del plan anticorrupción y atención al ciudadano v2	La matriz de Racionalización de trámites	Planeación		X	
		3.3	Diseñar, implementar y evaluar el Sistema Integral de Calidad de la Entidad	SGC	Calidad	X	X	X
		3.4	Analizar los procesos que requieran de un seguimiento y control sistematizado y que no formen parte de las herramientas tecnológicas actuales.	Matriz con procesos identificados	Planeación		X	
4	Interoperabilidad	4.1	Realizar convenio de ser el caso, para consulta del trámite(s) con otras entidades	Convenio o acuerdo	Dirección General			X



TERCER COMPONENTE – Rendición de cuentas.

La rendición de cuentas tiene como finalidad informar sobre la administración, el manejo y el rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos. El Fondo de Valorización de Medellín–FONVALMED-, informa el avance de su labor y rinde cuentas a diferentes entes de control, como lo son:

- ✓ Órganos de control fiscal de manera periódica, siempre que lo requieran.
- ✓ Órganos de control político y disciplinario, siempre que lo requieran.
- ✓ Otros Organismos establecidos por Ley y demás normas vigentes.
- ✓ A la población beneficiaria de los proyectos de interés público, financiados con la contribución de valorización, se realiza un acompañamiento socioambiental antes, durante y después de la ejecución de las obras de modo que permita una comunicación constante y facilite los procesos de diálogo entre la Entidad y la comunidad.
- ✓ A la ciudadanía en general se realiza una rendición de cuentas, a través de los medios de comunicación.

A continuación se enuncian los diferentes formas como FONVALMED, suministra información de la gestión a los organismos de control, al ente territorial al cual pertenece la Entidad y a los beneficiarios del Proyecto.

3.1. Rendición de cuentas a los diferentes órganos de control.

La Entidad implementará un procedimiento para la rendición de cuentas a entes de control y al DAFP de acuerdo con la Circular Externa N° 100-01-2015 emitida por dicha entidad. Así mismo, se diseñó un cronograma que contiene las fechas para rendir informes a los diferentes entes de control, el cual se puede ver en el anexo 1. Cronograma de rendición informes a entes de control y otros 2017

La Oficina de Control Interno es el enlace de la entidad con los entes de control y a través de ésta, todas las dependencias y gestionan y tramitan los requerimientos necesarios.

3.2. Procedimiento de acompañamiento social a las obras de FONVALMED para brindar información permanente a la comunidad sobre los proyectos.

Este procedimiento lo lidera el equipo de Gestión Técnica, con los profesionales del área social, quienes antes, durante y después de cada uno de los proyectos ejecutados por el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, brinda un acompañamiento integral desde el componente técnico que incluye social, ambiental, obra civil, etc., a las personas beneficiadas e impactadas con las obras a cargo de la entidad.



De esta actividad resultan actas, listado de asistentes, registros visuales como evidencia y soporte del cumplimiento de esta acción, los cuales serán sujeto de verificación.

Las siguientes son las actividades que se desarrollan para el acompañamiento social, mediante el cual se hace la interacción con la comunidad.

Acción	Descripción	Ejecutor
Elaboración de bases de datos	Previo al inicio de la obra se hace un recorrido para conocer el área de influencia de la misma, adicional, se visita cada predio para solicitar los datos de contacto de los vecinos.	Equipo Técnico: Social con apoyo del de obra civil
Articulación con el área de comunicaciones de Fonvalmed	Elaboración de piezas de comunicaciones del proyecto de Valorización	Equipo Técnico: Social con apoyo del de obra civil y comunicaciones
Socialización de obras del proyecto de Valorización	Luego de identificar el sector de la obra, en compañía del Equipo Técnico, se realiza la presentación de la información del proyecto a la comunidad de la zona de influencia. A partir de este paso, se realizan las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none">- Búsqueda de espacio para la reunión- Elaboración de circular de invitación en coordinación con el área de comunicaciones.- Distribución de circulares en campo- Llamadas telefónicas.- Correos electrónicos.- Gestión de refrigerios.- Disposición de la logística (sonido, video beam, silletería, papelería entre otros)- Elaboración del acta de la reunión- Grabación de la reunión- Se toma registro de asistencia y registro fotográfico	Equipo Técnico
Gestión con las diferentes dependencias de la Administración Municipal	A partir de las dinámicas que se genera en la obra por solicitud de la comunidad y necesidad institucional, el equipo técnico gestiona el acompañamiento de algunas dependencias de la Administración Municipal con el fin de generar articulación para la adecuada atención de las solicitudes frente a los proyectos y dentro de la normatividad vigente; algunas de estas son: <ul style="list-style-type: none">- Área Metropolitana- Secretaría de Movilidad- Subsecretaría de Espacio Público- Secretaría de Seguridad- Inspección de Policía- Planeación Municipal- Medio Ambiente- Infraestructura Física	Equipo Técnico



Acción	Descripción	
Divulgación de proceso de licitación – adjudicación	Proceso de licitación: divulgación de cada una de las etapas (pre pliegos, pliegos, presentación de propuestas, adjudicación y legalización del contrato) del proceso de contratación de las obras, así: <ul style="list-style-type: none">- Boletines de prensa- Información en la página web- Construcción de bases de datos y envío de correo electrónico a vecinos de las obras	Equipo Técnico
Preparación de la reunión de inicio de obra	Se brindan las pautas para que el contratista ejecute esta reunión y se hace seguimiento y acompañamiento en la misma, ante la comunidad. Por parte del área social del Fonvalmed se hace la invitación a las dependencias que se requieran, por lo general Área Metropolitana, Movilidad y Espacio Público	Equipo Técnico
Aplicación de la Guía de manejo socio ambiental en obra	Comités ciudadanos de obra y, a reuniones programadas desde la obra con la comunidad	Equipo Técnico
Seguimiento al programa de información y comunicación a la comunidad	Verificación que contenga: <ul style="list-style-type: none">- Plan de comunicaciones (valla, circulares y volantes, correos electrónicos)- Cartelera informativa- Buzón de sugerencias- Oficina de atención a la comunidad- Registro de la entrega de piezas comunicativas	Equipo Técnico
Atención y registro de las PQRSF	<ul style="list-style-type: none">- Verificar la atención y registro de las PQRS- Verificar la respuesta oportuna a PQRSF y mecanismos de entrega- Gestión de respuestas de parte de otras dependencias	Equipo Técnico
Seguimiento al programa de contratación de mano de obra local	Gestión de difusión para contratación de mano de obra local: <ul style="list-style-type: none">- Formato enviado mensualmente por la interventoría- Llamadas a las juntas de acción comunal y comunidad- Circulares donde se informa la recepción de hojas de vida en el PAC	Equipo Social
Programa de formación y capacitación	Desarrollo de la capacitación en dos espacios: con el comité ciudadano de obra cada mes y con los trabajadores en algún tema social, ambiental o cualquier tema requerido por la comunidad en relación con el proyecto.	Equipo Técnico
Reuniones con la comunidad	Con el fin de prever posibles dificultades con el inicio de la obra, ampliar, aclarar o socializar temas relacionados con el proyecto de valorización, el Fonvalmed programa reuniones con la comunidad, organizadas por el área social. La elaboración del acta y seguimiento a los compromisos adquiridos.	Equipo Social

3.4. Procedimiento de rendición de cuentas a la ciudadanía en general y a través de los medios de comunicación.

El Plan de Comunicaciones del Fondo, se constituye en un elemento fundamental y transversal a toda la estructura y a sus procesos, siendo el mecanismo para proyectar la gestión y establecer una relación de confianza y cercanía con los públicos internos y externos. En aras de cumplir con las obligaciones en cuanto a mecanismos de información y divulgación de la gestión a la comunidad, el área de Comunicaciones implementa diversas estrategias para la realización y visibilización de la rendición de cuentas institucional.

ACTIVIDAD/MECANISMO
Grupo de Whatsapp para periodistas
Eventos de gestión social y comunicación (mesas de trabajo, seguimiento guía de manejo socioambiental, asambleas informativas, comités ciudadanos de obra,
Reunión con contratistas y proveedores
Evento rendición de cuentas (opcional)
Piezas comunicacionales (volantes, plegables, afiches, backings)
Informe de gestión anual
Publicación de avisos en periódicos urbanos impresos y digitales
Boletines de prensa
Boletín interno (rendición de cuentas internas)
Redes sociales y página web
Correo electrónico de contáctenos para resolver PQRSF

3.5. Reunión periódica con Junta de representantes de propietarios y poseedores

El Fonvalmed, teniendo en cuenta lo establecido en el acuerdo Municipal No 58 de 2008, cuenta con un mecanismo de participación normado que garantiza la representación de la comunidad de propietarios de la zona de contribución de valorización, así como su participación activa frente a las obras del proyecto de valorización.

CUARTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El desarrollo del presente componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4.1. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano.

4.1.1. Definir el portafolio de servicios de la entidad.

En el año 2017, el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED-, distribuirá físicamente el portafolio de servicios en su centro de atención al contribuyente. Dicho documento también se difunde por medio del sitio web institucional www.fonvalmed.gov.co

4.1.2. Implementación y optimización de procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.

En el segundo componente “Estrategia Antitrámites” se señaló que la Entidad está trabajando en el Sistema Integrado de Calidad, el cual documentará los procesos y procedimientos para atender los trámites.

Actualmente la entidad cuenta con una hoja de vida de los trámites y servicios publicados en la página Web que detalla los procedimientos de los respectivos procesos y la descripción de las actividades que se deben agotar para el trámite del mismo.

4.1.3. Implementación y optimización de procedimientos de atención a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones - PQRSF.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED-, actualmente está diseñando el procedimiento “Atención PQRSF” dentro de su Sistema Integral de Calidad, el cual tiene como objetivo establecer los parámetros para recibir, registrar, tramitar y atender las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias de los usuarios internos y externos de la entidad, permitiendo el seguimiento para verificar el cumplimiento de los términos de Ley.

4.1.4. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Dentro del desarrollo institucional para el servicio al ciudadano del FONVALMED, se aplicarán las encuestas de satisfacción. Estas se aplicarán en el centro de atención al ciudadano, lo cual permite recoger la percepción de la atención y el servicio recibido.

4.1.5. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna

En los escenarios directos de interlocución con la comunidad, el equipo social, ambiental y técnico permanentemente está respondiendo las inquietudes y preguntas de la misma. En el tema de servicio al ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna, el equipo de trabajo del FONVALMED, se encargan de elaborar las respuestas para atender las PQRSF.

4.1.6. Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

4.1.6.1. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

En la página web y en las sedes del FONVALMED durante el año 2017, de manera permanente se dispondrá y actualizará un decálogo de los derechos de los usuarios.

Los usuarios tienen derecho, además de los consagrados en la Constitución Política, leyes especiales y el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor a:

- ✓ Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen por El FONVALMED, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Ley.
- ✓ Conocer las obras y actividades que se realizaran por parte del FONVALMED
- ✓ A que se le respete el debido proceso en el trámite de los procedimientos administrativos adelantados por la Entidad.



- ✓ Recibir, sin distinción alguna, un trato digno con respeto, consideración y amabilidad.
- ✓ Ser atendidas puntualmente de acuerdo con la cita recibida, salvo situaciones justificadas de caso fortuito o fuerza mayor.
- ✓ Tener acceso al expediente de acuerdo el proceso que se adelante y a que se le brinde una copia.
- ✓ Recibir atención en un ambiente agradable, seguro y cómodo.
- ✓ Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes, cuando se hayan lesionado sus derechos.
- ✓ Los propietarios, poseedores y residentes de los predios requeridos recibirán información clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proceso.

4.1.6.2. Horarios y puntos de atención.

De acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea, en la actualidad reposa en la parte inferior de la web institucional, los horarios y la dirección de nuestras sedes:

“Atención al contribuyente: Aeropuerto Olaya Herrera - Cr. 65 # 13-157, segundo piso. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua. Teléfono: 557 0246.

Oficina administrativa: Cr. 55 # 40A-20 of. 1307. Ed. Torre Nuevo Centro La Alpujarra.”

4.1.6.3. Canales de atención de PQRSF

La entidad cuenta con diversos canales que pueden ser utilizados por la ciudadanía para la interposición de una PQRSF, tales como:

- ✓ En el Centro de Atención al contribuyente. Cr. 65 # 13-157
- ✓ Call Center 5570246
- ✓ Correo electrónico: contactenos@fonvalmed.gov.co
- ✓ Redes sociales: Facebook: Fonvalmed y Twitter @fonvalmed
- ✓ En todas las sedes de la entidad atención telefónica o por correo electrónico según el directorio publicado en la página web.

4.1.6.4. Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad.

Para el año 2017, referente al tema de accesibilidad para las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad, en las sedes del FONVALMED, se ha proyectado su inclusión y participación desde que se planeó el traslado de la entidad, es nuestro deber promover la inclusión de todos y garantizar la participación de los ciudadanos.

4.2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.

4.2.1. Fortalecimiento de los canales de atención.

4.2.1.1. Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.

Al definir canales de atención que permitan la participación ciudadana, la gestión social del FONVALMED establece en cada uno de los procesos de interacción social unos escenarios de participación como son los comités ciudadanos de obras, socializaciones de proyectos, comité con Junta de Representantes de Propietarios y Poseedores, estos se dinamizan desde antes de las obras, acompañan todo el proceso de construcción de la misma y son los espacios comunitarios que quedan fortalecidos para permitir la sostenibilidad y manejo adecuado de las obras, siempre en búsqueda de lograr mejores condiciones de vida.

En el año 2017 los comités ciudadanos de obras, socializaciones de proyectos, comité con Junta de Representantes de Propietarios y Poseedores, se realizarán de acuerdo con las necesidades de cada obra ejecutada por el FONVALMED.

La gestión social y ambiental de las obras del FONVALMED, cuenta con el apoyo transversal permanente de la comunicación pública que la entidad lidera en su quehacer. Esta comunicación está presente en todos los procesos de la entidad y de forma muy puntual en la gestión social porque mediante la misma se busca generar reflexiones ciudadanas acerca de temas relacionados a la entidad y sus proyectos.



La gestión de Información y la Comunicación, brinda un apoyo en la coordinación de eventos, gestión y elaboración de contenidos en piezas publicitarias, de información (boletines y comunicados de prensa) y de divulgación (volantes, plegables, entre otros), acompañamiento a las estrategias de gestión social y ambiental tales como comités ciudadanos de obras, socializaciones de proyectos, comité con Junta de Representantes de Propietarios y Poseedores, reuniones que se realizan de acuerdo con las necesidades de cada obra ejecutada.

4.2.1.2. Implementar protocolos de atención al ciudadano

El protocolo de atención al ciudadano hará parte del proceso de Servicio al Cliente, donde se detallará la atención a trámites y a PQRSF y será registrado en el Sistema Integrado de Calidad y contará con el seguimiento a las tareas a través del BPMS.

4.3. Estándares para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

4.3.1. Acceso desde la página web para registro y consulta PQRSF

La entidad se encuentra en proceso de implementación de un link en su página web, en el cual se podrán registrar y consultar las PQRSF correspondientes en la entidad.

4.3.2. Formatos electrónicos PQRSF

Uno de los medios para la presentación de las PQRSF es a través de la página web www.fonvalmed.gov.co en el link ESCRIBENOS, el ciudadano al diligenciar la información solicitada en el anterior formato, enviará al correo electrónico contactenos@fonvalmed.gov.co la PQRSF respectiva.

4.3.3. Oficina, dependencia o entidad competente:

El proceso responsable de atender las PQRSF en FONVALMED es Servicio al cliente quien deberá cumplir con dichas actividades.

4.3.4. Seguimiento.

El documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” establece que es necesario realizar las siguientes actividades:

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental.

En FONVALMED, se viene trabajando en la implementación del módulo de Gestión Documental en el software BPMS, los procedimientos de archivos, las tablas de retención documental y el uso de la herramienta serán socializados para su puesta en marcha durante el 2017.

- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

El FONVALMED, cuenta con un software llamado Business Process Manager Suite – BPMS-, el cual cuenta con un módulo personalizado para el seguimiento de las PQRSF, su implementación iniciará durante el año 2017, permitiendo hacer el seguimiento oportuno a las respuestas de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad desde el momento en que se presenta la PQRSF hasta se notifica a su destinatario.

El software BPMS cuenta con un sistema de alertas que facilita el seguimiento y la respuesta en los términos de Ley.

- ✓ Identificar y clasificar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Una vez recibidas las peticiones, se hará una clasificación de la información solicitada donde se tipifica el tipo de trámite y los tiempos de respuesta, con el fin de asignar la respuesta al profesional competente, para darle el tratamiento indicado en término de contenido y de tiempos de respuesta.

- ✓ Elaborar trimestralmente informes sobre las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, con el fin de evaluar y mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

La información sobre las PQRSF se presentará trimestralmente a la dirección de la entidad y se hace seguimiento a los indicadores de gestión de las PQRSF.



4.3.5. Control

La entidad en su ciclo de auditorías internas al Sistema Integrado de Calidad, realizará auditorías a los procesos relacionados con atención al ciudadano de acuerdo con en el Plan de auditorías internas de Calidad.

Control Interno tiene proyectado en sus ejercicios de auditoría para el año 2017 una evaluación semestral y aleatoria a las respuestas dadas a las PQRSF formuladas por los ciudadanos, con el fin de determinar la satisfacción de estos.

CUARTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.								
Subcomponente		Actividades		Meta	Responsable	Cuatri-mestral		
						1	2	3
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Poner en funcionamiento el sondeo virtual en el sitio web de la Entidad, para identificar las expectativas de los ciudadanos frente al FONVALMED.	Informe de sondeo	Comunicaciones.			X
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar preguntas frecuentes en la página web.	Preguntas frecuentes actualizadas en web.	Comunicaciones		X	
		2.2	Analizar las encuestas de Satisfacción.	Informe de satisfacción.	Comunicaciones			X
		2.3	Adoptar el Manual de protocolo organizacional	Manual de protocolo organizacional	Servicio al cliente		X	
		2.4	Realizar y divulgar del Manual de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano	Calidad		X	
3	Talento Humano (Equipo de trabajo por prestación de servicios)	3.1	Elaborar Plan de Estímulos	Plan de Estímulos	Planeación			X
		3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la atención al cliente	Sensibilizaciones realizadas según programación	Planeación			X
4	Normativo y procedimental	4.1	Diseñar un Manual de procedimientos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.	Manual de procedimientos	Calidad		X	
		4.2	Elaborar periódicamente informes de PQRSF	Informes de PQRSF	Servicio al cliente	X	X	X
		4.3	Implementar el módulo de Gestión Documental para la asignación de consecutivos y radicados	Módulo de Gestión Documental - BPMS	Calidad	X		
		4.4	Realizar Campaña interna de Atributos del Servicio y valores institucionales	Campaña	Servicio al cliente			X
5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Implementar el registro y la consulta de PQRSF a través de la web	Registro y consulta de PQRSF a través de web	Calidad	X		



QUINTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín FONVALMED -, ha venido adelantando la implementación de la ley 1712 de 2014 mediante las siguientes acciones.

QUINTO COMPONENTE – TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN								
Subcomponente		Actividades		Meta	Responsable	Cuatri-mestral		
						1	2	3
1	Transparencia Activa	1.1	Actualizar el sitio web con la información correspondiente	Sitio web actualizado	Comunicaciones	X	X	X
		1.2	Actualizar y publicar el Portafolio de servicios en el sitio web	Portafolio de servicios en el sitio web	Comunicaciones		X	
		1.3	Publicar en el SECOP y en el portal web de la entidad el Plan Anual de Adquisiciones (PAA)	PAA Publicado en SECOP y en web	Adquisición de bienes y Servicios	X		X
		1.4	Divulgación de los proyectos y sus avances a través de la WEB y de medios masivos de comunicación.	Publicación de avances de obras en sitios web	Comunicaciones	X	X	X
		1.5	Directorio del equipo de trabajo publicado en el sitio web.	Directorio publicado en el sitio web.	Comunicaciones	X	X	X
2	Transparencia Pasiva	2.1	Realizar campaña de divulgación interna para dar a conocer la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley	Campaña de divulgación	Calidad		X	
		2.2	Elaborar Informe trimestral de seguimiento a PQRSF	Informe trimestral de seguimiento a PQRSF	Servicio al cliente	X	X	X
		2.3	Implementar el seguimiento a PQR por medio del sistema BPMS	Seguimiento a PQR implementado	Calidad	X		
3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano v2”	Instrumentos de Gestión de la Información	Gestión Documental		X	X
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Presentar en formatos alternativos comprensibles en cuanto a forma, tamaño o modo la información pública en la página web, para permitir su visualización o consulta a diferentes grupos étnicos y culturales, y para personas en situación de discapacidad	Página web habilitada para idioma inglés, ajuste del tamaño de letra	Comunicaciones			X
5	Monitoreo del acceso a la Información Pública	5.1	Implementar en el BPMS la trazabilidad de las PQRSF	Trazabilidad a PQRS a través de BPMS	Calidad	X		

