



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE VALORIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN - FONVALMED

Medellín, 2018



Contenido

Introducción	3
Plataforma Estratégica	4
<i>Misión</i>	4
<i>Visión</i>	4
<i>Valores Corporativos</i>	4
<i>Políticas de Calidad</i>	5
Normatividad	5
Política Anticorrupción.....	7
<i>Objetivo General</i>	7
<i>Objetivos Específicos</i>	7
<i>Alcance</i>	7
Componentes	8
PRIMER COMPONENTE – Administración de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	8
1.1. <i>Política de Administración de Riesgos</i>	8
1.2. <i>Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	8
SEGUNDO COMPONENTE – Racionalización de Trámites	10
TERCER COMPONENTE – Rendición de cuentas	13
CUARTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	17
• Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	19
QUINTO COMPONENTE – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	22

Introducción

La corrupción es una práctica que actualmente está flagelando a todas las Instituciones Estatales, afectando la gestión administrativa y operacional. Las principales causas, como lo concluye el estudio realizado por Robert Klitgaard, son: La Ineficiencia (reducción en la calidad del servicio), La mala calidad del control (poca efectividad en los controles administrativos, legales y judiciales), Discrecionalidad (Poca o nula consecuencia por mal acciones inadecuadas) y monopolios del Estado.

Acorde con el ranking global de la ONG Transparencia Internacional, índice que mide el grado de transparencia y corrupción, menciona que Colombia en el 2017, se ubica en el puesto 90 entre 176 países, obteniendo una calificación de 37 puntos de 100 posibles (siendo 0 percepción de altos niveles de corrupción y 100 percepción de ínfimos niveles de corrupción). Esto demuestra un inmenso trabajo para reducir las causales de la corrupción y aumentar la confiabilidad interna. El Gobierno Nacional ha comenzado con iniciativas, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contemplada en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011, que plantea una metodología orientada a fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción a través “de mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

En el sector de recaudación de la valorización, la gestión del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, FONVALMED, es primordial para dirigir los procesos de contratación y ejecución eficientes y transparentes en relación a las obras de infraestructura que mejoran la movilidad y el espacio público de la comuna 14, por lo cual, se compromete en mejorar continuamente utilizando la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, impartida por la Secretaría de Transparencia, en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

La estrategia contemplará la administración de los riesgos de corrupción, la estructuración, definición y cumplimiento de políticas y controles, la estrategia de racionalización de trámites, el proceso de rendición de cuentas, las acciones para mejorar la atención al ciudadano y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

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.

Normatividad

- 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).



- Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites, “Por la cual se dictan 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”.
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- 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).
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción, “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”.
- Decreto 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*”.
- Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 124 de enero de 26 de 2016, “Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Decreto 1499 de 2017 de septiembre 11 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”. El decreto actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual articula las diferentes estrategias del Plan Anticorrupción.

Política Anticorrupción

Objetivo General

Formular estrategias contra la corrupción y atención al ciudadano para el 2018, desarrollando acciones 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.

Objetivos Específicos

- Velar por el cumplimiento oportuno y la aplicabilidad de la Ley 1474 de 2011 - 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 las PQRS, con el 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 de la Entidad, mediante la implementación de estrategias de difusión.
- Determinar el Plan Anticorrupción, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus cinco componentes.

Alcance

Esta política es aplicable a los servidores de la entidad, contratistas, Consejos, Junta de Representantes de los 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.

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, y de acuerdo con la publicación del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, determinó los riesgos de gestión y corrupción, ajustándose a la metodología estipulada en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"; para el 2018, se continúa con los mismos criterios de identificación y medición de riesgos.

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 alta Dirección comprometida con la lucha contra la corrupción, ha definido la política de riesgos, para disminuir la probabilidad de ocurrencia y el impacto de posibles materializaciones de eventos de riesgo, y así, garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos y de la misión de la entidad. La información de la política se encuentra contemplada en el documento "POLÍTICA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO", la cual está en trámite de aprobación y publicación en el menú de "Transparencia y acceso a la información".

1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción

El FONVALMED cuenta con un mapa de riesgos que incluye los riesgos de corrupción, el cual se actualizará y complementará con la metodología adoptada en la entidad. Los responsables de la construcción del mapa de riesgos, fueron los líderes de cada proceso, representados en 16 procesos. Estos, a su vez, serán los encargados de la gestión (seguimiento a los controles) de los riesgos de corrupción. Toda la información fue consolidada en la matriz de riesgos que utiliza FONVALMED.



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	1.1	Aprobar y publicar la Política de Administración de Riesgos	Política aprobada	Dirección, Subdirección y líderes de procesos		x	
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos	x		
3	Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos en la página web	Mapa de riesgos	Direccionamiento Estratégico	x		
		3.2	Diseñar campaña anticorrupción	Campaña contra la corrupción	Gestión de la Comunicación		x	
		3.3	Campañas de sensibilización frente al Riesgo	Campañas de sensibilización	Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Comunicación	x	x	
4	Monitoreo o revisión	4.1	Monitorear periódicamente al mapa de riesgos por proceso	Mapa de Riesgos con seguimiento cuatrimestral	Control Interno	5 primeros días hábiles de Mayo y Septiembre 7 primeros días hábiles de enero de 2019.		
5	Seguimiento	5.1	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Informe de seguimiento	Control interno	10 primeros días hábiles: Mayo Septiembre Enero de 2019		

SEGUNDO COMPONENTE – Racionalización 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, actualmente el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín cuenta con el siguiente inventario, el cual consta de dos (2) trámites y siete (7) procedimientos administrativos, conocidos como OPA's:

TIPO	NOMBRE
TRÁMITES	Pago de la Contribución de Valorización
	Devolución de pagos de la contribución de valorización
OPAS (Otros Procedimientos Administrativos)	Levantamiento del gravamen de valorización en el certificado de tradición y libertad
	Traslado de la Contribución
	Solicitud de Año de Gracia
	Solicitud de prórroga de año de gracia
	Autorización para inscripción de escritura pública
	Solicitud de facturas extraordinarias
	Certificado de paz y salvo

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 ha comenzado con la inscripción en el SUIT, contando con un trámite, *Pago de la Contribución de Valorización*.

En aras de dar cumplimiento a este componente y teniendo en cuenta la metodología de priorización propuesta por el DAFP, las actividades para la vigencia 2018, respecto a la racionalización, se desarrollarán a partir de los siguientes pasos (Ver Imagen 1).

Las acciones a seguir para desarrollar la Estrategia Antitrámites, se describen en el formato de Racionalización de Trámites, suministrado por el DAFP, y el cual se evidencia en el siguiente cuadro:

Imagen 1. Política de Racionalización de trámites





ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad	FONVALMED
Sector Administrativo	
Departamento	Antioquia
Municipio	Medellín

Año Vigencia	2018
Nivel	Descentralizada

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE PROCESO, PROCEDIMIENTO	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	SITUACIÓN PROPUESTA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA	
									INICIO ddmm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Certificado Paz y Salvo	Tecnológico	Trámite total en línea	Actualmente el OPA se realiza únicamente de manera presencial.	Se dispondrá del trámite en línea, para reducir costos en impresión de papel y aumentar la atención al contribuyente, descongestionando el centro de atención.	Automatización del trámite	Ahorro de tiempo y dinero en desplazamientos como parqueadero	Subdirección Administrativa y Financiera – Gestión de Tecnologías e Información- Soporte Jurídico		31/12/18
2	Devolución de pagos de la contribución de valorización	Administrativa	Optimización de procesos o procedimientos internos	Actualmente el trámite se realiza únicamente de manera presencial.	Se construirá y analizará el flujograma del trámite, para identificar aquellos pasos que generan cuellos de botella.	Mejorar la gestión interna	Menos exigencia procedimental. Entrega del dinero en el tiempo establecido por ley. Dar respuesta al contribuyente.	Gestión Financiera, subproceso de Facturación	02/07/18	31/12/18

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1										
2										
3										

Nombre del responsable: Correo electrónico:

TERCER COMPONENTE – Rendición de cuentas.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, comprometido con su actuar transparente, establece como componente principal, el activismo de la ciudadanía como control social, para esto, ha puesto en práctica la rendición de cuentas, como un proceder para informar sobre la administración, el manejo y el rendimiento de fondos, bienes o recursos públicos de las Instituciones ante la comunidad en general.

Para el inicio de la implementación, se desarrollarán estrategias tendientes a definir las acciones, encaminadas a la generación de información relevante para cada ciudadano que esté dentro del área de influencia de las obras de infraestructura. Se integrará a los ciudadanos como socios tácticos, para mejorar los resultados de la gestión de la Entidad, y a la vez, como mecanismo de solución a la baja percepción.

Diagnóstico

En los últimos años, FONVALMED, realiza acompañamiento social a las obras, para brindar información permanente a la comunidad sobre el antes, durante y después de cada uno de los proyectos ejecutados; adicional comunica los avances ambientales, como protección a la naturaleza y a la salud de cada persona que esté ubicada dentro del área intervenida, y por último, el porcentaje de avance técnico de las construcciones.

Adicionalmente, desde el proceso de gestión de comunicaciones, se invierten en los mecanismos de información y divulgación de la gestión a la comunidad, en diversas estrategias para la realización y visibilización de la rendición de cuentas institucional, a saber:

- Grupo de Whatsapp para periodistas
- Piezas comunicacionales (volantes, plegables, afiches, backings)
- Informe de gestión anual
- Boletines de prensa
- Boletín interno (rendición de cuentas internas)
- Redes sociales y página web



- Correo electrónico de contáctenos@fonvalmed.gov.co para resolver PQRSF.

Durante todo el año se realizaron ejercicios permanentes de rendición de cuentas, convidando información en las reuniones de junta de Representantes, veedores de la comunidad de propietarios de la zona de contribución de valorización. Su participación activa ha contribuido a soluciones efectivas en las obras de construcción.

Dicho lo anterior, se relacionan a continuación las estrategias definidas para la vigencia 2018 por FONVALMED para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información:

TERCER COMPONENTE – Rendición de cuentas.					
SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Presentar en la página WEB del FONVALMED y para conocimiento de los contribuyentes, los elementos de la planeación y la gestión financiera, entre los que se encuentran: la misión, la visión, los planes de acción por dependencia, el plan anual de adquisiciones, estados financieros.	Información de la Planeación y gestión financiera en la página web	Direccionamiento Estratégico - Soporte Financiero, subproceso de Contabilidad	30/05/2018
	1.2	Publicar en la página WEB la estructura organizacional, el modelo de operación por procesos, los trámites y servicios, Información técnica sobre el avance de las obras en construcción	Información en Página web actualizada	Evaluación de la Gestión y mejoramiento continuo – Gestión de obras de interés público, Servicio al Ciudadano y Talento Humano	Permanente
	1.3	Disponer para la ciudadanía la información sobre la gestión realizada en documentos como: Informe de gestión y resultados, Indicadores de Gestión, información de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad.	Informes de gestión y rendición de cuentas en Página web	Direccionamiento Estratégico Y Gestión de la comunicación	Permanente
	1.4	Informar a los ciudadanos, de manera clara y oportuna mediante videos institucionales sobre los productos de FONVALMED	Dos videos de la gestión institucional	Gestión de la comunicación – Alta dirección	31/12/2018



SUB-COMPONENT	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Luego de identificar el sector de la obra, en compañía del Equipo Técnico, realizar 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 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	Socialización de obras del proyecto de Valorización	Gestión de Obras de Interés Público, subproceso social	Antes de inicio de la obra
	2.2 A partir de las dinámicas que se genera en la obra por solicitud de la comunidad y necesidad institucional, gestionar 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	Gestión con las diferentes dependencias de la administración municipal	Gestión de Obras de Interés Público, subproceso social	Cuando se requiera



SUB-COMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	2.3	Con el fin de mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad atenderá a las citaciones y espacios convocados por congresistas, concejales, líderes comunales, entes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.	Responder a todas las citaciones	Alta Dirección, Gestión de Obras de Interés público, soporte Jurídico y los que se consideren necesarios	31/12/2018
	2.4	Establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información, como fomento al diálogo. El FONVALMED cuenta con dos herramientas tecnológicas, tales como: Email, y redes sociales (Facebook y twitter)	Atender a todas las inquietudes de todos los actores que utilizan estos medios para realizar alguna queja, sugerencia o felicitación	Gestión de la comunicación y Servicio al ciudadano	Permanente
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Continuar formando a la ciudadanía y a los colaboradores del FONVALMED (contratistas de obra) en algún tema social, ambiental o cualquier tema requerido por la comunidad en relación con el proyecto.	Un ejercicio de formación y sensibilización	Gestión de Obras de interés público	Permanente
	3.2	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones que realizaron en los PAC (Punto de Atención al Ciudadano)	Informe de respuestas	Participación Ciudadana	Permanente
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	4.1	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	Informe de evaluación	Direccionamiento o Estratégico	Permanente

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. Se describen las propuestas y actividades en desarrollo en la Entidad, como se especifica:

- *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 continuará con las encuestas de satisfacción. Estas se estarán aplicando en el centro de atención al ciudadano, lo cual permite recoger la percepción de la atención y el servicio recibido.

- *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

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 realizarán 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 al 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.
- *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 A # 13-157, segundo piso. Horario: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. en jornada continua. Teléfono: 557 0246.

Oficina administrativa: Cr. 65 A # 13- 157 Aeropuerto Olaya Herrera

- *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:

- ✓ Centro de Atención al contribuyente. Cr. 65 A # 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.
- *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 proyectó 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. Para el año 2018, se implementarán las acciones correspondientes para construir la atención prioritaria de los ciudadanos con discapacidad, en cumplimiento con la normatividad.

- *Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los contratistas.*
 - Fortalecimiento de los canales de atención.
 - ✓ Establecer 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.

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 con 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.

✓ 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.

- *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.

- *Oficina, dependencia o entidad competente:*

El proceso responsable de atender las PQRSF en FONVALMED es servicio al ciudadano quién deberá cumplir con dichas actividades.



CUARTO COMPONENTE – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa y/o direccionamiento estratégico	Solicitar reuniones semestrales con la alta Dirección para que se presenten temas asociados con la atención al ciudadano	Informe o acta de reunión	Servicio al Ciudadano	Semestral
Fortalecimiento de los canales de atención	Se contactará al Ministerio de las TIC y al Instituto Nacional para sordos – INSOR para solicitar asesorías en las cuales nos ayuden a mejorar la accesibilidad de las personas con este tipo de discapacidad	Informe de Acercamiento con las entidades mencionadas con el fin de solicitar información relacionada y la viabilidad de adecuar estas herramientas en el canal presencial	Servicio al Ciudadano	31/12/2018
	Implementar la atención preferencial para la población en condición de discapacidad	Atención preferencial para la población con discapacidad	Servicio al Ciudadano	31/12/2018
	Realizar y divulgar el Manual de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	31/08/2018
Talento Humano	Sensibilizar a la comunidad de Fonvalmed, a través de las capacitaciones, sobre la debida atención de los ciudadanos	Una (1) capacitación dirigida a todos los contratistas para promover la cultura del servicio	Gestión del Talento Humano y Servicio al Ciudadano	28/09/2018
	Fortalecer las competencias de los contratistas que atienden directamente a los contribuyentes, mediante análisis de las falencias en la prestación del servicio	Una (1) capacitación a los contratistas que atienden a los ciudadanos, sobre los trámites más complejos	Servicio al ciudadano y Gestión del Talento Humano	15/05/2018
Normatividad y Procedimental	Construir la carta de trato digno y publicarla en la página web	Carta de trato digno	Servicio al Ciudadano	31/08/2018
	Elaborar semestralmente informes de PQRSF y publicarlos en la página Web	Informes de PQRSF	Control Interno	Semestral
	Construir e implementar la política de protección de datos	Política de Protección de datos	Gestión de Tecnologías e Información	31/12/2018
Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar herramientas que permitan conocer la expectativa, percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y servicio recibido	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	Servicio al Ciudadano	Permanente



QUINTO COMPONENTE – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

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

Sub componente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de Transparencia activa	Cumplir con la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web	Publicar la siguiente información: a) Estructura organizacional b) Actualización directorio de servidores públicos y contratistas c) Normograma d) Plan anual de compras e) Plazo de cumplimiento de los contratos f) Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	Total de información publicada y actualizada / Total de información requerida x 100	(a y b) Talento Humano. (c y f) Direccionamiento Estratégico (d) Soporte Administrativo (e) Adquisición de bienes y servicios	30/05/2018
	Verificar la actualización de la información personal, laboral y de estudios como la declaración de bienes y rentas en el SIGEP	Identificar los contratistas que tienen información desactualizada de formación académica, experiencia, teléfono, correo y bienes y rentas, para realizar un recordatorio con obligatorio cumplimiento	Total de contratistas con la información actualizada/ Total de contratistas x 100	Gestión del Talento Humano	31/05/2018



Lineamientos de Transparencia pasiva	Verificar que las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada se responda acorde a la Ley	Observar que las respuestas contengan: 1. Por escritas o por medio electrónica o física 2. Objetivo, veraz, completa 3. Oportuna 4. Informar sobre los recursos administrativos y judiciales en caso de que el solicitan ante no esté conforme	Total de respuestas de PQR	Soporte Jurídico	31/12/2018
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información	Adoptar mediante acto administrativo: 1. El registro de Activos de la información. 2. Índice de información clasificada 3. Esquema de publicación de información Actualizar el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014.	Actos administrativos Instrumentos actualizados/Total de Instrumentos a actualizar	Direccionamiento Estratégico Gestión Documental Soporte Jurídico y Gestión de Tecnologías e Información	31/12/2018
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferente idioma	Página WEB con opción de información en Inglés	Página web en Inglés	Gestión de la comunicación	31/12/2018
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015	Informe de solicitudes de acceso a la información 2017 publicada en la WEB.	Informes generados	Control Interno	29/06/2018



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED