

# **INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2018-**

**TERCER CUATRIMESTRE DE 2018**  
(sept, oct, nov y dic.)

**FONDO DE VALORIZACIÓN DEL  
MUNICIPIO DE MEDELLIN -  
FONVALMED**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**MEDELLIN, ENERO 10 DE 2019**



## INTRODUCCIÓN

El Estado Colombiano, ha adoptado como herramienta de gestión, integrar en un solo cuerpo la planeación de las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo. Conscientes de las dificultades operativas que en el día a día enfrenta el servidor público, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, consideraron necesario dar un paso para la evolución de la metodología a través de la formulación de un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción

El primer componente se refiere 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) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

El segundo componente es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, conforme con la Ley 1757 de 2015, artículo 52, que hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014., por la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado. La formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de Función Pública.

FONVALMED elaboró “el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2018” usando los lineamientos contenidos en los documentos “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 3”, 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 publica en la página web de la entidad.



En cumplimiento de las obligaciones establecidas para las Oficinas de Control Interno y del plan de auditorías legales y reglamentarias para la vigencia 2018, se presenta el informe de seguimiento al plan anticorrupción 2018 del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, con el fin de verificar el grado de cumplimiento y eficacia de las acciones emprendidas por los responsables de los procesos frente a los componentes del plan y la matriz anticorrupción 2018.

El presente informe fue realizado de acuerdo a las disposiciones legales y partiendo de las respectivas acciones que fueron planteadas por los responsables de ejecutarlas, en los términos y plazos indicados en el respectivo plan anticorrupción y de atención al usuario y consolidando los resultados de la matriz respectiva.

#### MARCO NORMATIVO:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le aplica la siguiente normatividad, así como el seguimiento, a saber:

- ✓ 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).



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

- ✓ 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 943 de 2014.
- ✓ 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.



## 1. SEGUIMIENTO MATRIZ ANTICORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2018

SEGUNDO SEGUIMIENTO MATRIZ ANTICORRUPCIÓN 2018			
N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	%
<b>PRIMER COMPONENTE - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>			
1	Política Integral de Administración de Riesgos	Aprobar y publicar la Política de Administración de Riesgos	70%
2	Construcción Mapa de Riesgos (incluye los de Corrupción)	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos	100%
3	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos en la página web	100%
		3.2 Diseñar campaña anticorrupción	100%
		3.3 Campañas de sensibilización frente al Riesgo	100%
4	Monitoreo o revisión	Monitorear periódicamente al mapa de riesgos por proceso	100%
5	Seguimiento	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	100%
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>			
1	Certificado Paz y Salvo	Trámite total en línea	100%
2	Devolución de pagos de la contribución de valorización	Optimización de procesos o procedimientos internos	100%
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			
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.	100%
		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	100%
		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.	100%
		1.4 Informar a los ciudadanos, de manera clara y oportuna mediante videos institucionales sobre los productos de FONVALMED	100%
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: - 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 etc.) - Elaboración del acta de la reunión, - Grabación de la reunión, Se toma registro de asistencia y registro fotográfico	100%
		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: - Área Metropolitana, - Secretaría de Movilidad, Subsistema espacio Público, - Secretaría de Seguridad, - Inspección de Policía, - Planeación Municipal, - Medio Ambiente e Infraestructura Física	100%
		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, antes de control, entre otros para brindar información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.	100%
		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)	100%
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.	100%



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

		<b>3.2</b> Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones que realizaron en los PAC (Punto de Atención al Ciudadano)	<b>100%</b>
4	Evaluación y retroalimentación a la gestión interinstitucional	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	<b>100%</b>
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Solicitar reuniones semestrales con la alta Dirección para que se presenten temas asociados con la atención al ciudadano	<b>80%</b>
2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 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	<b>20%</b>
		2.2 Implementar la atención preferencial para la población en condición de discapacidad	<b>100%</b>
		2.3 Realizar y divulgar el Manual de Servicio al Ciudadano	<b>100%</b>
3	Talento Humano (Equipo de trabajo por prestación de servicios)	3.1 Sensibilizar a la comunidad de Fonvalmed, a través de las capacitaciones, sobre la debida atención de los ciudadanos	<b>100%</b>
		3.2 Fortalecer las competencias de los contratistas que atienden directamente a los contribuyentes, mediante análisis de las falencias en la prestación del servicio	<b>100%</b>
4	Normatividad y Procedimental	4.1 Construir la carta de trato digno y publicarla en la página web	<b>100%</b>
		4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSF y publicarlos en la página Web	<b>100%</b>
		4.3 Construir e implementar la política de protección de datos	<b>50%</b>
5	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	<b>100%</b>
<b>QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>			
1	Lineamientos de Transparencia activa	1.1 Cumplir con la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web	<b>90%</b>
		1.2 Verificar la actualización de la información personal, laboral y de estudios como la declaración de bienes y rentas en el SIGEP	<b>100%</b>
2	Lineamientos de Transparencia pasiva	Verificar que las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada se responda acorde a la Ley	<b>90%</b>
3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>0%</b>
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferente idioma	<b>100%</b>
5	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	<b>25%</b>

En conclusión: 30 de las acciones contenidas en el PAAC se encuentran ejecutadas entre el 90% y el 100%, 2 de ellas se encuentra entre el 51% y el 89% y 4 se encuentran entre el 0% y 50%

## 2. OBSERVACIONES

2.1. La Entidad cuenta con el modelo de operación por procesos, -MOP- con 16 caracterizaciones y 77 procedimientos adoptados legalmente



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

mediante Resolución 2017-105, 2018-044 Y 2018-073, se han implementado 234 formatos.

- 2.2. La política de riesgos se encuentra construida y enviada a los miembros del comité de Control interno para su aprobación el día 13 de junio de 2018, pero no fue aprobada por este medio, por lo tanto se debe presentar al Comité Institucional de gestión y desempeño, creado mediante Resolución 2018-45 de 02-04-2018.
- 2.3. El mapa de riesgos se actualizó en el primer semestre de 2018 y se encuentran publicados en la página web del Fondo de valorización.
- 2.4. En el seguimiento a la matriz de riesgos a diciembre 31 de 2018, anexo a este informe con su respectivo análisis, están anotadas las observaciones y se observa un avance significativo en el fortalecimiento de la cultura de autocontrol.
- 2.5. En los grupos primarios de la entidad, que se realiza mensualmente, se hace seguimiento a los riesgos, así mismo la OCI realiza un seguimiento cuatrimestral de la matriz de riesgos y elabora el informe de auditoría, el cual se puede observar en la ruta <http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6>.
- 2.6. Los indicadores de gestión institucional están contruidos, es necesario medirlos y determinar la periodicidad.
- 2.7. La página web de la entidad ha sido habilitada para realizar los pagos de valorización y tramites en línea o de forma presencial, como puede evidenciarse en la ruta <http://fonvalmed.gov.co/atencion-al-ciudadano/paga-tu-factura/>





- 2.8. Mediante Resolución 2017-23 se adoptó la plataforma estratégica de Fonvalmed que contiene misión, visión, principios y valores, la cual está publicada en la página Web de la entidad; así mismo se puede observar que están publicados 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. Ver link <http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/que-es-fonvalmed/>
- 2.9. En la página web de la entidad se puede observar 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, así como los informes financieros. Ver link <http://fonvalmed.gov.co/>
- 2.10. En la ruta adjunta <http://fonvalmed.gov.co/>, se puede observar la información sobre productos de FONVALMED.
- 2.11. El respaldo documental en Fonvalmed se inició en el 2018 y el avance es significativo en la presente vigencia.
- 2.12. Frente a la socialización de obras del proyecto de Valorización, se documentó el procedimiento PC-M-02, de Participación ciudadana - junta de propietarios, adoptado mediante Resolución 2018-44 de abril 2 de 2018.
- 2.13. Frente a la gestión con las diferentes dependencias de la administración municipal, el área técnica, ambiental y social acompañan permanentemente a las dependencias del Municipio y área metropolitana en las respuestas oportunas a las inquietudes de la comunidad. Se evidencian en las comunicaciones que existen entre las



distintas entidades, no obstante los tiempos de respuesta no depende de FONVALMED, pero se apoya continuamente el proceso de cara a la comunidad.

- 2.14. Frente al diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad atiende 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, por lo tanto la alta dirección de la entidad y la coordinación técnica y jurídica atienden permanentemente las citaciones de los actores políticos y los espacios con la comunidad. Se realizan los Comités con la ciudadanía, grupos primarios y comités de convergencias y se deja evidencia de las actuaciones realizadas.
- 2.15. Se elaboran informes semestrales de seguimiento a las PQRSF publicados en la página de la entidad, en los cuales podemos observar el número de solicitudes que se allegan a la entidad y el porcentaje de tiempos de respuesta a las mismas, cumpliendo con los parámetros legales. Ver Link <http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6>
- 2.16. Hay avances significativos en la mesa de ayuda, la cual centraliza y canaliza todas las solicitudes que se realizan a soporte técnico, BPMS, SAFIX.
- 2.17. El informe de gestión de la Entidad a Dic 31 de 2017, se encuentra publicado en la página web en la Sección Comunicaciones/ Publicaciones/ Piezas Informativas/ Rendiciones 2017-12-01



**Alcaldía de Medellín**  
**Cuenta con vos**  
**FONVALMED**

- 2.18. Actualmente se cuenta con la sección de "Transparencia y Acceso a la Información" en el portal web institucional: <http://fonvalmed.gov.co/>, sin embargo no se cuenta con la debida clasificación de la información que facilite la búsqueda de los usuarios.
- 2.19. Se actualizó el PAAC y se publicó en link <http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/>, al interior de la organización se promueve cultura de autocontrol, grupos primarios con seguimiento a los riesgos de corrupción y auditorías internas que promueven la cultura de no corrupción, todas estas actuaciones componen la campaña anticorrupción.
- 2.20. Frente a los turnos de atención preferencial y avisos de atención preferencial, en el centro de atención y servicio al ciudadano de la entidad, se pueden observar los avisos de atención preferencial para la población vulnerable.
- 2.21. Los Manuales de procedimientos de servicio al ciudadano fueron elaborados y adoptados mediante Resolución 2017-105 de 28-12-2017 y socializados con el personal que atiende al ciudadano, según actas de asistencia.
- 2.22. Se realizaron capacitaciones en comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo al personal de la Entidad, también se capacitó al personal de atención al público, en los siguientes temas: Radicación y tramites generales, Cobro coactivo, notificaciones, procedimientos jurídicos en el centro de atención, se evidencia en los listados de asistencia a las capacitaciones y las presentaciones en power point.



- 2.23. En la página web de la entidad está publicada la carta de trato digno, en la ruta <http://fonvalmed.gov.co/>
- 2.24. Frente a la Política de Protección de datos, se están realizando reuniones periódicas con el equipo Administrativo, Jurídico, Tecnología y Control Interno para definir el plan de trabajo. El día 12 de Septiembre se recibió capacitación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio para verificar los requisitos para dar cumplimiento a la Ley 1581 de 2012. Se recopiló y analizó la información de los dos sistemas que se tienen en la Entidad: SAFIX y BPMS identificando el tipo de dato de cada sistema. Se solicitó una cotización con la empresa LAW-TIC Grupo Jurídico, realizaron la presentación el pasado: 28/08/2018. En la actualidad se está analizando y revisando a nivel financiero.
- 2.25. Frente al “Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana”, Se elaboró y aprobó mediante Resolución 2017-105 del 28-12-2017 el procedimiento SC-M-05 - Evaluación del servicio al ciudadano.
- 2.26. Frente al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web, se puede observar que en la página del Fondo de valorización, está publicada la estructura organizacional, directorio de servidores públicos y contratistas, normograma, plan anticorrupción y el plan de compras 2018 está publicado en el SECOP. No se ha publicado el plazo de cumplimiento de los contratos.
- 2.27. Todos los contratistas están registrados en el SIGEP con la información académica, laboral y personal, lo que representa un gran avance al respecto.



- 2.28. Frente a la Declaración de bienes y rentas, sólo es obligación de los 2 funcionarios de planta, porque los contratistas no están obligados.
- 2.29. La entidad cuenta con información actualizada en su sitio web se implementó el modulo para el idioma ingles para el acceso de personas con situación de discapacidad en este sentido.
- 2.30. Se realiza Trazabilidad a las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada, para que se responda acorde a la Ley, a través del BPMS.

### **3. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO**

- 3.1. Es necesario implementar los indicadores de gestión institucional y realizarles seguimiento para que ayuden a mejorar la gestión de los procesos.
- 3.2. Se debe iniciar la implementación de la Ley 1581 de protección de datos en la entidad, ésta actividad debe ser realizada por el proceso de Tecnología y apoyados por las diferentes dependencias que hacen uso de cada uno de los sistemas de información.
- 3.3. El informe de gestión que se encuentra publicado, se sugiere trasladarlo al botón de transparencia en Rendición de cuentas.
- 3.4. Se debe implementar un sistema de mesa de ayuda, el cual centralice y canalice todas las solicitudes que se realizan a soporte técnico, BPMS, SAFIX y las diferentes aplicaciones de misión crítica para FONVALMED, con el fin de poder trazar las correcciones y mejoras que se han venido realizando a cada uno de los sistemas de información e informáticos.

- 3.5. Se debe adoptar la política de riesgos por acto administrativo en el 2018, previa aprobación de su contenido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- 3.6. La Entidad debe culminar el desarrollo de la gestión de transparencia en la presente vigencia.
- 3.7. Frente al cumplimiento de la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web, se debe publicar el plazo de cumplimiento de los contratos, tal como fue planteado en el PAAC.
- 3.8. Se deben establecer acciones de mejora en el proceso de notificación y solicitudes de desembargos a los contribuyentes en cuanto al término de respuesta de la entidad hacia ellos.
- 3.9. Se debe generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015.

Cordialmente,

**CONSUELO E. VELEZ TOBÓN**  
Líder Control interno

**DANIEL BASTIDAS BUSTAMANTE**  
Profesional Control Interno (Abogado)

Anexo N° 1. Cuadro seguimiento matriz anticorrupción y de atención al usuario a Dic. 31 de 2018