

INFORME SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – 2019-

**PRIMER CUATRIMESTRE DE 2019
(Enero, febrero, marzo y abril)**

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLIN, MAYO DE 2019



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

INTRODUCCIÓN

La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el DAFP y el Departamento Nacional de Planeación formularon un modelo para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que debe 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.

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.

1. MARCO NORMATIVO:



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

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 (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 (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 (Eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos)
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (CPACA).
- ✓ Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Reglamenta parcialmente la Ley 909/2004 y Dec. 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 01/12/2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar trámites innecesarios en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- ✓ Decreto 943 de 2014.
- ✓ Decreto 1510 de 2013 (Reglamenta el sistema de compras y contratación pública).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión).

2. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y 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, parte de los parámetros impartidos por el MECI contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de la 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 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.



3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 2019 – FONVALMED

El plan anticorrupción y de atención al usuario está conformado por cinco (5) componentes, así:

MATRIZ ANTICORRUPCIÓN 2019				
COMPONENTES	N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	
PRIMER COMPONENTE - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1	Política Integral de Administración de Riesgos	Aprobar y publicar la Política de Administración de Riesgos	
	2	Actualizar Mapa de Riesgos (incluye los de Corrupción)	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos 2019	
	3	Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos 2019 en la página web
			3.2	Diseñar campaña anticorrupción
			3.3	Campañas de sensibilización frente al Riesgo
4	Monitoreo o revisión	Monitorear periódicamente al mapa de riesgos por proceso		
5	Seguimiento	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.		
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1	Continuar Certificado Paz y Salvo	Trámite total en línea	
	2	Realizar devolución de pagos de la contribución	Optimización de procesos o procedimientos internos	
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la página WEB para conocimiento de los contribuyentes, la plataforma estratégica adoptada legalmente, los planes de acción 2019, el PAA 2019, la estructura organizacional, el mapa de procesos, Información técnica sobre el avance de las obras en construcción y los estados financieros a diciembre 31 de 2018
			1.2	Informar a los ciudadanos, de manera clara y oportuna mediante videos institucionales sobre los productos de FONVALMED, los trámites y servicios
			1.3	Disponer para la ciudadanía la información sobre la gestión realizada en documentos como: Informe de gestión y resultados,, información de rendición de cuentas de la entidad.
	2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	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.
			2.2	Según 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
			2.3	Para mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad brindará información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la comunidad.
			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. con herramientas tecnológicas, tales como: Email, y redes sociales (Facebook y twitter)
	3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Continuar formando a la ciudadanía y a los colaboradores (contratistas de obra) en algún tema social, ambiental o cualquier tema requerido por la comunidad en relación con el proyecto.
			3.2	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones que realizaron en los PAC (Punto de Atención al Ciudadano)
	4	Evaluación y retroalimentación a la gestión	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018	



		interinstitucional	
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Solicitar reuniones semestrales con la alta Dirección para que se presenten temas asociados con la atención al ciudadano
	2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar la atención preferencial para la población en condición de discapacidad
			2.2 Realizar y divulgar el Manual de Servicio al Ciudadano
	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
			3.2 Fortalecer las competencias de los contratistas que atienden directamente a los contribuyentes, mediante análisis de las falencias en la prestación del servicio
			3.3 Construir e implementar la política de protección de datos
4	Normatividad y Procedimental	4.1 Publicar la carta de trato digno en la página web	
		4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSF y publicarlos en la página Web	
5	Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y servicio recibido	
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	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
			1.2 Verificar la actualización de la información personal, laboral y de estudios como la declaración de bienes y rentas en el SIGEP
	2	Lineamientos de Transparencia pasiva	Verificar que las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada se responda acorde a la Ley
	3	Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Elaborar los Instrumentos de Gestión de la Información
	4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferente idioma
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	

4. MATRIZ PLAN ANTICORRUPCIÓN 2019 Y SEGUIMIENTO AL CRONOGRAMA

De las 34 acciones contenidas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano –PAAC- se encuentran ejecutadas así:

- 6 actividades no estaban programadas en el primer cuatrimestre de 2019
- 21 actividades se ejecutaron en un 100% en el primer cuatrimestre de 2019
- 3 Actividades fueron ejecutadas en el 90% en el primer cuatrimestre de 2019
- 1 Actividad fue ejecutada en el 50% en el primer cuatrimestre de 2019
- 1 Actividad fue ejecutada en el 25% en el primer cuatrimestre de 2019
- 1 Actividad fue ejecutada en el 20% en el primer cuatrimestre de 2019
- 1 Actividad no tuvo ejecución en el primer cuatrimestre de 2019

SEGUIMIENTO DETALLADO DE LA MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 - FONVALMED																				
OBJETIVO		Formular las actividades de tipo preventivo como parte del control de la gestión en el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, en el marco de los cinco (5) componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el propósito de servir como herramienta de gestión en torno a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.																		
VIGENCIA		2019 (31/12/2019)																		
GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN						CRONOGRAMA 2019											SEGUIIMIENTO CONTROL INTERNO			
ITEM	N°	SUBCOMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	DIC	% DE AVANCE	MEDIO VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO
						N	E	A	B	A	U	U	A	S	O	N				
						E	B	R	R	Y	N	L	O	P	T	V				
PRIMER COMPONENTE - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	1	Política Integral de Administración de Riesgos	Aprobar y publicar la Política de Administración de Riesgos	Política aprobada	Dirección, Subdirección y líderes de procesos								X	X	X	X		NA	En el acta Comité Coordinador de Control Interno de junio 13 de 2018 se trató el tema	La política está construida y enviada a los miembros del comité coordinador de Control interno el día 13 de junio de 2018, pero no fue aprobada. El Comité Institucional de gestión y desempeño creado mediante Resolución 2018-45 de 02-04-2018, será el competente para su análisis
	2	Actualizar Mapa de Riesgos (incluye los de Corrupción)	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos 2019	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos y Direccionamiento o estratégico	X	X	X	X									100%	Mapa de riesgos publicado en la página Web	El mapa de riesgos se actualizó en enero de 2019 y se publicó. Se realizan las evaluaciones semestrales por parte de la oficina de control interno.
	3	Consulta y divulgación	3.1	Publicar el Mapa de Riesgos 2019 en la página web	Mapa de riesgos	Direccionamiento o Estratégico	X	X	X	X									100%	http://fonvalmed.gov.co/conocela-entidad/rendicion-de-cuentas/
3.2			Diseñar campaña anticorrupción	Campaña contra la corrupción	Gestión de la Comunicación														NA	http://fonvalmed.gov.co/conocela-entidad/rendicion-de-cuentas/



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

			3.3 Campañas de sensibilización frente al Riesgo	Campañas de sensibilización	Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/y-actas-de-grupos-primarios	<p>a) Se realizan auditorías internas que promueven la cultura de no corrupción.</p> <p>b) En cada seguimiento se sensibiliza a los líderes y personal de Fonvalmed frente al control de riesgos para evitar la materialización de éstos.</p> <p>c) Se actualizó el PAAC 2019 y se publicó en la ruta que se relaciona en el medio de verificación.</p> <p>d) al interior de la organización se promueve cultura de autocontrol, grupos primarios con seguimiento a los riesgos de corrupción.</p>
	4	Monitoreo o revisión	Monitorear periódicamente el mapa de riesgos por proceso	Mapa Riesgos con seguimiento cuatrimestral	Control Interno	X				X								100%	http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6	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 relacionada en el medio de verificación. En los grupos primarios de la entidad, que se realiza mensualmente, se hace seguimiento a los riesgos, así mismo
	5	Seguimiento	Seguimiento Cuatrimestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Informe de seguimiento	Control Interno	X				X								100%	http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6	Mensualmente se hace seguimiento a los riesgos en los grupos primarios de la entidad, así mismo la OCI realiza un seguimiento cuatrimestral el cual puede encontrarse en la ruta relacionada en el medio de verificación.
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	1	Continuar Certificado Paz y Salvo	Trámite total en línea	Trámite total en línea	Subdirección Administrativa y Fra – Gestión de Tecnologías e Información- Soporte Jurídico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	http://fonvalmed.gov.co/atencion-al-ciudadano/pagatu-factura/	La página web de la entidad ha sido habilitada para realizar los pagos y tramites en línea o de forma presencial, como puede evidenciarse en la ruta mencionada en medio de verificación
	2	Realizar devolución de pagos de la contribución de valorización	Optimización de procesos o procedimientos internos	Optimización de procesos o procedimientos internos	Gestión Fra., subproceso de Facturación								X	X	X	X	X	NA	En mayo de 2019, se actualizó la versión del procedimiento	El procedimiento GF-M-13 para solicitar saldo a favor y otras reclamaciones, fue adoptado mediante Resolución 2018-44 del 02-04-2018



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

		1.3 Disponer para la ciudadanía la información sobre la gestión realizada en documentos como: Informe de gestión y resultados,, información de rendición de cuentas de la entidad.	Dos videos de la gestión institucional	Gestión de la comunicación – Alta dirección	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	http://fonvalmed.gov.co/	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
		2.1 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.	Socialización de obras del proyecto de Valorización	Gestión de Obras de Interés Público, subproceso social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	http://fonvalmed.gov.co/	En la ruta adjunta se puede observar la información sobre productos de FONVALMED
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2 Según las dinámicas que se genera en la obra por solicitud de la comunidad y necesidad institucional, gestionar el acompañamiento de algunas dependencias de la Admón. Municipal con el fin de generar articulación para la adecuada atención de las solicitudes frente a los proyectos y dentro de la normatividad vigente	Gestión con las diferentes dependencias de la administración municipal	Gestión de Obras de Interés Público, subproceso social	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Actas de reuniones de la Junta de Propietarios, fotos de reuniones con la comunidad, informes y seguimientos a las PQRS recibidas de la comunidad y resueltas por el Fondo.	El respaldo documental se inició en el año 2018 y el avance es significativo en la presente vigencia. Se documentó el procedimiento PC-M-02, de Participación ciudadana - junta de propietarios, adoptado mediante Resolución 2018-44 de abril 2 de 2018	
		2.3 Mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad brindará información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de interés para la	Responder a todas las citaciones	Alta Dirección, Gestión de Obras, soporte Jurídico y los que se consideren necesarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Solicitudes a las diferentes entidades para las gestiones pertinentes	El área técnica, ambiental y social acompaña 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



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Implementar la atención preferencial para la población en condición de discapacidad	Atención preferencial para la población con discapacidad	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	20%	Comunicación enviada a INSOR	Se envió la solicitud a INSOR, también se envió solicitud a la página en el 2018 Se solicitó al ministerio de cultura para el apoyo en lenguas nativas, pero no han contestado	
			2.2 Realizar y divulgar el Manual de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X							100%	Turnos de atención preferencial y avisos de atención preferencial
	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	Una (1) capacitación dirigida a todos los contratistas para promover la cultura del servicio	Gestión del Talento Humano y Servicio al Ciudadano														NA	Resolución 2017-105 que adopta los manuales de procedimientos del proceso servicio al ciudadano a saber: SC-M-01 atención en taquillas, SC-M-02 atención call center, SC-M-03 atención por correo "Contactenos", SC-M-04 Seguimiento a las PQRSF y SC-M-05 Evaluación servicio al ciudadano y las Actas de grupos primarios donde se socializaron	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 que se anexan; así mismo deben ser socializados con toda la entidad Se socializó sobre el manual de servicio
			3.2 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	X	X	X	X	X											100%



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

4	Normatividad y Procedimental	4.1 Publicar la carta de trato digno en pág. web	Carta de trato digno	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Listado de asistencia a las capacitaciones	Se capacitó el personal en los siguientes temas: Radicación y tramites generales, Cobro coactivo, notificaciones, procedimientos jurídicos en el centro de atención; además se ha brindado capacitaciones en comunicación asertiva, trabajo en equipo y liderazgo.
		4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSF y publicarlos en pág. Web	Informes de PQRSF	Control Interno								X			X	NA	http://fonvalmed.gov.co/	En la página web de la entidad se puede evidenciar la carta de trato digno
		4.3 Construir e implementar la política de protección de datos	Política de Protección de datos	Gestión de Tecnologías e Inform.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	50%	http://fonvalmed.gov.co/conoce-la-entidad/rendicion-de-cuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6
5	Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y servicio recibido	Observatorio de Percepción y Satisfacción Ciudadana	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	100%	Actas de reuniones	Se han elaborado las encuestas de percepción mensuales; 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. Se socializó la política



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	Lineamientos de Transparencia activa	<p>1.1 Cumplir con la ley 1712 de 2014, artículo 9, en relación a la información mínima obligatoria para difundir en la página web</p>	<p>Publicar a) Estructura organizacional b) Actualización directorio 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.</p>	<p>(a y b) Talento Humano. (c y f) Direccionamiento Estratégico (d) Soporte Administrativo (e) Adquisición de bienes y servicios</p>	X	X	X	X	X										90%	Página Web y SECOP	En la Página Web está publicada la estructura organizacional, directorio de servidores públicos y contratistas, normograma, plan anticorrupción y el plan de compras 2019 está publicado en el SECOP. Falta publicar el plazo de cumplimiento de los contratos.
			<p>1.2 Verificar la actualización de la información personal, laboral y de estudios como la declaración de bienes y rentas en el SIGEP</p>	<p>Identificar los contratistas que tienen información desactualizada de formación académica, experiencia, teléfono, correo para realizar un recordatorio con obligatorio cumplimiento</p>	<p>Gestión del Talento Humano</p>	X	X	X	X	X												100%
	2	Lineamientos de Transparencia pasiva	<p>Verificar que las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada se responda acorde a la Ley</p>	<p>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 solicitante no esté</p>	<p>Soporte Jurídico</p>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			90%	Trazabilidad en BPMS

5. OBSERVACIONES

- a. En el seguimiento a la matriz anticorrupción a abril 30 de 2019, se observa un avance significativo en el fortalecimiento de la cultura de autocontrol en los cinco (5) componentes del Plan anticorrupción y atención al ciudadano
- b. La política de riesgos construida, sin aprobar
- c. El mapa de riesgos se actualizó en el primer trimestre de 2019 y se encuentran publicado en la página web del Fondo de valorización.
- d. El modelo de operación por procesos, -MOP- contiene 16 caracterizaciones de los procesos y 77 procedimientos adoptados legalmente mediante Resolución 2017-105, 2018-044 Y 2018-073, se han implementado 234 formatos y se encuentra en constante alimentación, según las necesidades de la empresa.
- e. En los grupos primarios de la entidad, 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-decuentas/#1447454305768-4e198073-b8e6>.
- f. La plataforma estratégica de Fonvalmed fue adoptada mediante Resolución 2017-23 y 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/>
- g. 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



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

Gestión, información de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad, así como los informes financieros. Ver link <http://fonvalmed.gov.co/>

- h. En la ruta adjunta <http://fonvalmed.gov.co/>, se puede observar la información sobre productos de FONVALMED.
- i. El respaldo documental en Fonvalmed se inició en el 2018 y el avance es significativo en la presente vigencia.
- j. 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/>
- k. 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.
- l. 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.
- m. 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.

- n. 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>
- o. Hay avances significativos en la mesa de ayuda, la cual centraliza y canaliza todas las solicitudes que se realizan a soporte técnico, BPMS, SAFIX.
- p. El informe de gestión de la Entidad a Dic 31 de 2018, se encuentra publicado en la página web en la Sección Comunicaciones/ Publicaciones/ Piezas Informativas/ Rendiciones
- q. 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.
- r. Se actualizó el PAAC 2019 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.
- s. 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.
- t. 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.

- u. 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.
- v. En la página web de la entidad está publicada la carta de trato digno, en la ruta <http://fonvalmed.gov.co/>
- w. Se observan avances significativos en la Política de Protección de datos, se han realizado sensibilizaciones a toda la comunidad interna
- x. 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.
- y. 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 adquisiciones 2019 está publicado en el SECOP. No se ha publicado el plazo de cumplimiento de los contratos.
- z. Todos los contratistas están registrados en el SIGEP con la información académica, laboral y personal, lo que representa un gran avance al respecto.
- aa. Frente a la Declaración de bienes y rentas, sólo es obligación de los 2 funcionarios de planta, porque los contratistas no están obligados.



- bb. 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.
- cc. Los indicadores de gestión institucional están construidos, es necesario medirlos y determinar la periodicidad.
- dd. 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.

6. RECOMENDACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

- a. Se deben ejecutar las actividades que se encuentran entre el 0% y el 50% y que estaban programadas para el primer cuatrimestre de 2019.
 - Atención preferencial para la población con discapacidad, que ese encuentra en el 20%
 - Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información en los términos del art. 52 del Decreto 103 de 2015, que está en el 25%
 - Política de administración de datos, que se encuentra en el 50%
 - Adoptar mediante acto administrativo actividades que están 0% y son:
 - o El registro de Activos de la información
 - o El Índice de información clasificada y el Esquema de publicación de información
 - o Actualizar el Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014.



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
FONVALMED

- b. Se debe adoptar la política de riesgos por acto administrativo en el 2019, previa aprobación de su contenido en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- c. Se debe realizar seguimiento a los indicadores de gestión institucional a fin de mejorar la gestión de los procesos.
- d. Se debe continuar con la implementación de la Ley 1581 de protección de datos en la entidad.

Cordialmente,

**Original firmado*

LAURA ZULUAGA RESTREPO
Coordinadora de Control interno