

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE VALORIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN - FONVALMED

Medellín, 2020

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 están 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 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

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.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, elaboró “el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” 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.

1. MARCO NORMATIVO:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le aplica la siguiente normatividad:

- ✓ Constitución Política de Colombia.
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa)
- ✓ Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 962 de 2005 - Ley Antitrámites, "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

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).
- ✓ 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.
- ✓ 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 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011). El artículo 1 menciona “Señálese como metodología para diseñar

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

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"*.

- ✓ 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).
- ✓ 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.
- ✓ Ley 1953 de 2018 (Código Único Disciplinario).

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

La plataforma estratégica del Fondo de Valorización del Municipio de Medellín fue adoptada mediante Resolución 23 de 2017, en los siguientes términos:

- 2.1. MISIÓN:** Conceptuar acerca de la viabilidad de financiar con la contribución de valorización obras de interés público, estructurarlas técnica y financieramente, recaudar y administrar los recursos de la contribución y desarrollar las actividades necesarias para la ejecución de estas obras, teniendo en cuenta los principios de la Administración Pública.

- 2.2. VISIÓN:** En el año 2024, el Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, habrá posicionado la contribución de valorización y otras herramientas financieras del ordenamiento territorial, como instrumentos idóneos para la inversión en obras de interés público en la ciudad, y será un referente nacional para la administración efectiva de dichos instrumentos.

- 2.3. VALORES**
 - ✓ BUENA FE. Actuar de buena fe, con rectitud y honestidad y presumir el comportamiento leal y fiel de unos y otros en el ejercicio de sus actuaciones.
 - ✓ INTEGRIDAD. Actuar conforme a las normas éticas y sociales en sus actuaciones sin engañar ni ocultar información relevante; respetando la confidencialidad de la información personal y de la organización.
 - ✓ SERVICIO. Siempre estar dispuesto a atender de la mejor forma, con respeto y responsabilidad a la comunidad, trabajando en la satisfacción de sus requerimientos, creando un ambiente de seguridad y cordialidad.

2.4. PRINCIPIOS

- ✓ IGUALDAD. Atender a todos los ciudadanos, sin ningún tipo de discriminación y con las mismas condiciones y criterios definidos en los procedimientos. No obstante, serán objeto de tratamiento especial las personas que por su condición se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.
- ✓ CELERIDAD. Incentivar el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones, y el racionamiento de trámites a efectos de que los procedimientos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas.
- ✓ EFICIENCIA. Optimizar el uso de los recursos, minimizando esfuerzo y maximizando logros.
- ✓ EFICACIA. Los procedimientos y actuaciones que realice la entidad, estarán enfocados al cumplimiento de las metas institucionales y el logro de los objetivos propuestos en cada uno de los proyectos.

3. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Formular estrategias contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2020, 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.

3.2. 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.

3.3. **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.

4. COMPONENTES

4.1. PRIMER COMPONENTE – ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín – FONVALMED, 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 la vigencia 2020, se continúa con los mismos criterios de identificación y medición de riesgos. De acuerdo con los lineamientos metodológicos del Sistema de Administración del Riesgo, el Fondo de Valorización 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.

4.1.1. 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".

4.1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción.

El Fondo de Valorización 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

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 el Fondo. 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 - ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
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 2020
3	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos 2020 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.

4.2. 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, 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: Las acciones a seguir para desarrollar la Estrategia Antitrámites, se describen en el formato de Racionalización de Trámites, suministrado por el DAFP.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
1	Continuar Certificado Paz y Salvo	Trámite total en línea
2	Realizar devolución de pagos de la contribución de valorización	Optimización de procesos o procedimientos internos

4.3. 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. 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

- 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; se relacionan a continuación las estrategias definidas para la vigencia 2020 para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información:

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	<p>1.1 Publicar en la página WEB para conocimiento de los contribuyentes, la plataforma estratégica adoptada legalmente, los planes de acción 2020, el PAA 2020, 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</p> <p>1.2 Informar a los ciudadanos, de manera clara y oportuna mediante videos institucionales sobre los productos de FONVALMED, los trámites y servicios</p> <p>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.</p>
2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<p>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.</p> <p>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</p> <p>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.</p> <p>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)</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

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 interinstitucional	Realizar y publicar la evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas de la vigencia 2018

4.4. 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:

- 4.4.1. 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 Fondo, 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.
- 4.4.2. 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:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

- 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 Fondo
- 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.

4.4.3. 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

4.4.4. 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.

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

Referente al tema de accesibilidad para las personas en situación de discapacidad o vulnerabilidad, en las sedes del Fondo; es nuestro deber promover la inclusión de todos y garantizar la participación de los ciudadanos. Para el año 2020, se implementarán las acciones correspondientes para construir la atención prioritaria de los ciudadanos con discapacidad, en cumplimiento con la normatividad.

4.4.6. 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 Fondo 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 Fondo, 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.

4.4.7. Formatos electrónicos PQRSF

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

4.4.8. 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

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
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
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
		4.3 Construir e implementar la política de protección de datos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

5	Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar encuesta de percepción y satisfacción de la ciudadanía frente a la oferta institucional y servicio recibido
---	----------------------------------	---

4.5. QUINTO COMPONENTE – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

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

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
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

5. MATRIZ ANTICORRUPCIÓN 2020

La matriz anticorrupción está compuesta por los cinco (5) componentes y las diversas actividades contempladas en el plan anticorrupción para la vigencia 2020, en los siguientes términos:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

SEGUIMIENTO DETALLADO DE LA MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 - 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		2020																			
GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN						CRONOGRAMA 2020										SEGUIMIENTO					
ITEM	N°	SUBCOMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	E N	F E B	M A R	A B R	M A Y	J U N	J U L	A G O	S E P	O C T	N O V	DIC	% DE AVANCE	MEDIO VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO	
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												
	2	Actualizar Mapa de Riesgos (incluye los de Corrupción)	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos 2020	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos y Direccionamiento estratégico	X															
	3	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos 2020 en la página web	Mapa de riesgos	Direccionamiento Estratégico	X	X														
			3.2 Diseñar campaña anticorrupción	Campaña contra la corrupción	Gestión de la Comunicación					X	X	X	X								
			3.3 Campañas de sensibilización frente al Riesgo	Campañas de sensibilización	Direccionamiento Estratégico y Gestión de la Comunicación					X	X	X	X	X							
4	Monitoreo o revisión	Monitorear periódicamente el mapa de riesgos por proceso	Mapa Riesgos con seguimiento cuatrimestral	Control Interno		X						X									
5	Seguimiento	Seguimiento semestral a	Informe de seguimiento	Control Interno		X						X									

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

			la Estrategia de Riesgos de Corrupción.																	
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			
	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	X			
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 2020, el PAA 2020, Información técnica sobre el avance de las obras en construcción y los estados financieros a diciembre 31 de 2020	Información en Página web actualizada	Direccionamiento Estratégico - Soporte Financiero, subproceso de Contabilidad, Gestión de obras de interés público, Servicio al Ciudadano y Talento Humano	X	X	X	X											
			1.2 Informar a los ciudadanos, de manera clara y	Disponer para la ciudadanía la información sobre la gestión realizada en	Direccionamiento Estratégico Y Gestión de la comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

		oportuna mediante videos institucionales sobre los productos de FONVALMED, los trámites y servicios	documentos como: Informe de gestión y resultados, Indicadores de Gestión, información de los ejercicios de rendición de cuentas de la entidad.																
		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			
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.	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			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

			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			
			2.3 Mantener un diálogo directo con actores políticos y sociales, la entidad brindará información sobre los proyectos de infraestructura y espacio público de	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			

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

			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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	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 2020	Informe de evaluación	Direccionamiento Estratégico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Solicitar reuniones semestrales con la alta Dirección para hablar de atención al ciudadano	Informe o acta de reunión	Servicio al Ciudadano								X							
	2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Mantener 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			
			2.2 Continuar con la socialización del Manual de Servicio al Ciudadano	Manual de Servicio al Ciudadano	Servicio al Ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

	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	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
			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	X	X	X	X	X	X			
	4	Normatividad y Procedimental	4.1 Continuar con la socialización de 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				
			4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSF y publicarlos en pág. Web	Informes de PQRSF	Control Interno	X							X						

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

			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			
	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	X			
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	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.	(a y b) Talento Humano. (c y f) Direccionamiento Estratégico (d) Soporte Administrativo (e) Adquisición de bienes y servicios	X	X	X	X	X	X									

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

		1.2 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 para realizar un recordatorio con obligatorio cumplimiento	Gestión del Talento Humano	X	X	X	X												
2	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 solicitante no esté conforme	Soporte Jurídico - Centro de atención al ciudadano	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
3	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	Direccionamiento Estratégico Gestión Documental Soporte Jurídico y Gestión de Tecnologías e Información	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO 2020

			Registro de Activos de la información, dando cumplimiento al artículo 13 de la Ley 1712 de 2014.																
4	Criterio Diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información de la página WEB en diferente idioma	Página WEB con opción de información en inglés	Gestión de la comunicación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
	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 2020 publicada en la WEB	Proceso soporte administrativo	X	X	X	X	X	X									