



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FONDO DE VALORIZACIÓN DEL MUNICIPIO DE MEDELLÍN - FONVALMED

ME
DE
LLÍN

Medellín
2021



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Valorización de Medellín “FONVALMED” tiene como propósito empresarial: *“Eficiencia en la administración de los recursos recaudados para ofrecer obras de calidad que mejoren el bienestar de la ciudadanía”*, y considera de gran importancia atender las directrices del Gobierno Nacional, integrando en un solo cuerpo la planeación de las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción, facilitando al ciudadano conocer de primera mano las acciones programadas para frenar este flagelo.

Es así como FONVALMED presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2021, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información para el ciudadano y el fomento de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de lucha contra la corrupción en la gestión institucional, en busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social.

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 Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano” se diseñó en FONVALMED a partir de 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 teniendo como base los cinco componentes allí descritas:

Primer componente: **Gestión del riesgo de corrupción** - Mapa de Riesgos de Corrupción. Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos, teniendo 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto 2^a etapa Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

Segundo componente: **Racionalización de trámites**, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, que busca **cerrar espacios propensos para la corrupción**, se explican los parámetros generales para la **racionalización de trámites**

Tercer componente: **Política de rendición de cuentas**, conforme con la Ley 1757 de 2015, artículo 52, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cuarto componente: **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.

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 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, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y los resultados se publican 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).



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto 31 de Ayala Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- ✓ 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 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).





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- ✓ 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 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



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Elayá Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- ✓ 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. CÓDIGO DE INTEGRIDAD**
 - 2.3.1. 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Glaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- ✓ **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.

2.3.2. 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 2021, 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- 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 PQRSD, 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 2021, 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto 81aya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

4.1.1. Política de Administración de Riesgos:

El Fondo de Valorización del Municipio de Medellín, FONVALMED, comprometido con responder con las expectativas de los Contribuyentes, y la protección de los intereses de la Entidad frente a los posibles peligros que afecten la gestión pública, define la política del riesgo, como herramienta eficaz para identificar, analizar, medir y administrar los riesgos intrínsecos del Fondo. De igual manera, garantiza el seguimiento a los controles precisados, para prevenir o reducir la probabilidad de materialización, atendiendo la Guía para la administración de riesgos, expedida por el Departamento de la Función Pública – DAFP.

OBJETIVO

Desarrollar eficazmente la administración del riesgo en FONVALMED, mediante la toma de decisiones asertivas, con el fin de orientar los procesos internos hacia una gestión institucional fortalecida para dar cumplimiento a los compromisos con los contribuyentes.

ALCANCE

La política de riesgos es aplicada en todos los procesos definidos en el MOP (Modelo de Operación por Procesos) y practicada por todos los funcionarios y Contratistas de FONVALMED, que puedan incurrir en posibles actos de corrupción



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto Olaya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

NIVELES DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MANEJO DE LOS RIESGOS

ROL	FUNCIÓN
Alta Dirección - Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Establecer política de riesgo
Líderes de Procesos	Identificar y plasmar los riesgos y controles asociados a las funciones de los procesos y proyectos en el mapa. Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según periodicidad establecida. Verificar la efectividad de los controles de los riesgos mediante resultados esperados. Actualizar el mapa de riesgos cuando la gestión lo requiera Elaborar plan de mejoramiento a los hallazgos en el seguimiento a los riesgos.
Control Interno	Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales. Analizar la idoneidad de los controles establecidos en los procesos. Realizar seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos.
Planeación Estratégica	Acompañar y orientar sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo. Consolidar el Mapa de riesgos institucional Monitorear cambio de entorno y nuevas amenazas Liderar su elaboración y consolidación con cada contratista líder del proceso, junto con su equipo de trabajo. Solicitar la publicación del mapa de riesgos en el portal web de la Entidad, dentro de la sección: Transparencia y Acceso a la información.

LINEAMIENTOS

- FONVALMED asume de manera permanente, homologada y coherente las mejores prácticas y metodologías para la Gestión Integral de Riesgos.
- En todos los procesos de FONVALMED se Incorpora la gestión integral de riesgos.
- Como mínimo una vez al año se realizará una actualización de las matrices de riesgos, teniendo en cuenta las distintas fuentes de riesgo, sus eventos, causa y las situaciones que los potencializan
- La Gestión Integral de Riesgos forma parte de la cultura organizacional FONVALMED.
- FONVALMED cumple la normatividad vigente y aplicable a la gestión de riesgos.
- El Director General y todos los equipos de trabajo son responsables de la correcta aplicación de la Gestión Integral de Riesgos a nivel Institucional y de procesos.





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- Los temas relacionados con la Gestión Integral de Riesgos, son de conocimiento por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- En el Comité institucional de Gestión y desempeño se monitoreará el estado de los riesgos con base en el informe que presentará Planeación Institucional y Control Interno, en lo que se incluye los planes de mitigación y eventos materializados significativos

4.1.2. Mapa de Riesgos de Corrupción.

FONVALMED cuenta con un del mapa de riesgos Institucional, para lo cual utilizó como referente metodológico, la Guía para la administración del riesgo expedida por el Departamento de la Función Pública, abarcando los mayores riesgos a los cuales se encuentra expuesta la Entidad, permitiendo clasificar su tipología, las soluciones tendientes a evitar, reducir, compartir o transferir el riesgo; así como valoración, medición y evaluación.

El Fondo de valorización de Medellín, se compromete a dar seguimiento y monitoreo a los planes de mejoramiento como mecanismo para una buena gestión del riesgo.

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 2021
3	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos 2021 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.





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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)



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- Informe de gestión anual
- Boletines de prensa
- Boletín interno (rendición de cuentas internas)
- Redes sociales y página web
- Correo electrónico de contactenos@fonvalmed.gov.co para resolver PQRS.

Durante el año se realizan ejercicios de rendición de cuentas, brindando información en las reuniones de Junta de Representantes, Veedores de la comunidad de propietarios de la zona de contribución de valorización. Su participación activa contribuye a soluciones efectivas en las obras de construcción.

Estrategias definidas para interactuar con los diferentes grupos de interés, a través de los elementos de Información para la vigencia 2021:

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

N°	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD
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 2021, el PAA 2021, la estructura organizacional, el mapa de procesos actualizado, Información técnica sobre el avance de las obras en construcción y los estados financieros a diciembre 31 de 2020.
		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 generan en la obra por solicitud de la comunidad y las necesidades institucionales, se gestionará 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 en los temas requeridos 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 2021.

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 PQRSD.

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

- Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen por el FONVALMED, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Ley.
- Conocer las obras y actividades que se realizarán por parte del 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.



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

- Tener acceso al expediente de acuerdo el proceso que se adelante y a que se le brinde una copia.
- Recibir atención en un ambiente agradable, seguro y cómodo.
- Presentar reclamos, ante las instancias correspondientes, cuando se hayan lesionado sus derechos.
- Los propietarios, poseedores y residentes de los predios requeridos recibirán información clara, veraz y oportuna sobre sus derechos, deberes y el estado en que se encuentra el proceso.

4.4.3. 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:

- *Punto de Atención Presencial:* Centro Administrativo Municipal – (La alpujarra) Calle 44 No. 52 – 165, Taquillas 3, 4 y 5, Medellín, Antioquia, 050015
- *Punto de Atención Virtual:*
<https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>
- *Horario:* lunes a jueves de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua y viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m.
- *Teléfono:* +57 (4) 557 0246.
- *Correo físico o postal:* Carrera 65, No. 13-157, segundo piso, Of. IN4, Aeropuerto Olaya Herrera, Medellín, Antioquia, 050035

4.4.4. Canales de atención de PQRSD.

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

- ✓ Punto de Atención personalizada. Calle 44 No. 52 - 165
- ✓ 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.





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

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 2021, 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.



www.medellin.gov.co

Fondo de Valorización del Municipio de Medellín
Centro de Atención: Aeropuerto 16 Laya Herrera
Cr. 65 # 13-157 - Piso 2, oficina IN4
Teléfono: (4) 5570246 - NIT: 900.158.929-0



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

✓ 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 PQRSD 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 PQRSD

Uno de los medios para presentación de las PQRSD es a través de la página web www.fonvalmed.gov.co en el link ESCRIBENOS, donde el ciudadano puede diligenciar la información solicitada en el interior del formato y enviar la PQRSD respectiva al correo electrónico contactenos@fonvalmed.gov.co

4.4.8. Oficina, dependencia o entidad competente:

El proceso responsable de atender las PQRSD es Servicio al Ciudadano el cual se encarga de cumplir las actividades definidas en el mismo

4.4.9. Actualización del Proceso Servicio al ciudadano:

El proceso SERVICIO AL CIUDADANO requiere actualización para lograr cada vez una mejor gestión, asunto que se realizará en la vigencia.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nº	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		4.1 Publicar la carta de trato digno en la página web



	Normatividad y Procedimental	4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSD y publicarlos en la página Web
		4.3 Construir e implementar la política de protección de datos
		4.4 Actualizar la documentación del proceso
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 y para ello, en el presente Plan, tiene definidas las acciones correspondientes al Quinto componente, de la siguiente forma:

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 2021

La matriz anticorrupción está compuesta por los cinco (5) componentes y las diversas actividades contempladas en el plan anticorrupción para la vigencia 2021, en los siguientes términos:



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

SEGUIMIENTO DETALLADO DE LA MATRIZ ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021- 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	2021																	
GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN					CRONOGRAMA 2021													
ITEM	N°	SUBCOMPONENTE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
	1	Actualizar Mapa de Riesgos (incluye los de Corrupción)	Actualizar y evaluar el mapa de riesgos 2021	Mapa de riesgos	Líderes de los procesos y planeación estratégica		X											
	2	Consulta y divulgación	3.1 Publicar el Mapa de Riesgos 2021 en la página web	Mapa de riesgos	Planeación Estratégica		X											
			3.2 Desarrollar campaña anticorrupción	Campaña contra la corrupción	Comunicaciones			X		X			X				X	
			3.3 Campañas de sensibilización frente al Riesgo	Campañas de sensibilización	Planeación Estratégica y Comunicaciones			X		X			X				X	
	3	Monitoreo o revisión	Monitorear periódicamente el mapa de riesgos por proceso	Mapa Riesgos con seguimiento cuatrimestral	Control Interno	X						X						
4	Seguimiento	Seguimiento semestral a la Estrategia de Riesgos de Corrupción.	Informe de seguimiento	Control Interno	X						X							
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	





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

	2	Realizar devolución de pagos de la contribución de valorización	Optimización de procesos o procedimientos internos	Optimización de procesos o procedimientos internos	Gestión Financiera., subproceso de Facturación	X	X	X	X	X	X	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 en la sección TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN los planes de acción 2021, el PAA 2021, Información técnica sobre el avance de las obras en construcción y los estados financieros a diciembre 31 de 2020	Información en Página web actualizada	Planeación Estratégica Gestión contractual, Administración de obras por valorización, Gestión Financiera	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			1.2 Informar a la ciudadanía de una manera clara y sencilla sobre la manera como se presentan los trámites y las PQRS en FONVALMED	Disponer en la página web de un espacio en el que de manera didáctica se indique el paso a paso para presentar una PQRS	Servicio al ciudadano	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	Administración de Obras de valorización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

		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	Gestión con las diferentes dependencias de la administración municipal	Administración de Obras de Valorización,	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 interés para la comunidad	Responder a todas las citaciones	La Dirección, Administración de Obras de Valorización, Jurídico y los que se consideren necesarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		2.4 Establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información,	Atender a todas las inquietudes de todos los actores que utilizan estos medios para realizar alguna queja,	Gestión de la comunicación y Servicio al ciudadano	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

		con herramientas tecnológicas, Email, y redes sociales (Facebook y Twitter)	sugerencia o felicitación																	
	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.	Un ejercicio de formación y sensibilización	Administración de Obras de Valorización	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			3.2 Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones que realizaron en los PAC (Punto de Atención al Ciudadano)	Informe de respuestas	Servicio al ciudadano	X	X	X	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 2021	Informe de evaluación	Planeación estratégica	X	X		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	Atención preferencial para la	Servicio al Ciudadano	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

		para la población en condición de discapacidad	población con discapacidad																		
		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	X	X	
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	capacitación dirigida a todos los contratistas para promover la cultura del servicio	Gestión del Talento Humano y del conocimiento y Servicio al Ciudadano																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 y del conocimiento	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Normatividad	4.1 Continuar con la socialización de la carta de trato digno en pág. web	Carta de trato digno socializada	Servicio al Ciudadano				X						X							X
		4.2 Elaborar semestralmente informes de PQRSD y publicarlos en pág. Web	Informes de PQRSD	Control Interno																	
	Procedimental	4.3 Actualizar el proceso Servicio al ciudadano, verificando que el mismo cumpla los	Proceso actualizado	Servicio al ciudadano		X															



Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

		requisitos actualizados de la normatividad																					
	5	Relacionamiento con el ciudadano	4.4 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	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	Publicaciones en la pagina									X										
				Estructura organizacional		X																	
				Actualización directorio servidores públicos y contratistas	Talento Humano.		X																
				Plan anual de compras	Gestión Contractual		X																
				Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.	Planeación estratégica		X																
				Plan estratégico Institucional			X																
				Normograma																			
				Plan de acción			X																
						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 la información académica, experiencia, teléfono, correo electrónico que dé cumplimiento a los requisitos del contrato	Gestión del Talento Humano y del Conocimiento		X							X						





Alcaldía de Medellín

FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

			Hojas de vida de las contratistas actualizadas en el SIGEP		X						X									
			Verificar la actualización de la declaración de bienes y rentas en el formato de la Función Pública		x									x						
	2	Lineamientos de	Verificar que las respuestas a las solicitudes de información clasificada y reservada se responda acorde a la Ley	Observar que las respuestas escritas o por medio electrónico o físico cumplan con: El Objetivo, que sea veraz, completa y oportuna e Informar sobre los recursos administrativos y judiciales en caso de que el solicitante no esté conforme	Servicio al ciudadano	x	x	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 :	Gestión Documental																
			1. El registro de Activos de la información.		X	X	x	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
			2. Índice de información clasificada																	
			3. Esquema de publicación																	





Alcaldía de Medellín


FONVALMED

Fondo de Valorización
de Medellín

			de información															
			Actualizar el 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	Comunicaciones	X	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 2021 publicada en la WEB	Servicio al ciudadano	X	X		X	X	X								


Vilmer René Hoyos Hoyos
 Director General


 Elaboró: Olga Lucía Ruíz Bedoya, Profesional de apoyo al Proceso Planeación Estratégica


 Revisó: Edgar André Guillén Rojas, Asesor de Planeación Estratégica

