

## **INTRODUCCIÓN:**

La misión del Fondo de Valorización de Medellín es “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”; por este motivo y atendiendo que es obligación que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y que nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será para Fondo de Valorización de Medellín un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, integrando en su metodología los cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

También reconocemos que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y que articula el quehacer de las entidades mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

En aras de garantizar la efectividad del plan anticorrupción, la entidad realiza un diagnóstico actual y para el presente documento diremos que los 6 componentes adoptados por la entidad son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
6. Iniciativas adicionales: Manual de integridad

**OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA (PAAC) DEL FONDO DE VALORIZACIÓN DE MEDELLÍN**

Consolidar estrategias y acciones que permitan al Fondo de Valorización de Medellín identificar, prevenir y monitorear oportunamente los riesgos; realizar la racionalización de los trámites y otros procedimientos administrativos (OPAS) de la entidad; rendir cuentas de manera oportuna y permanente; afianzar la participación ciudadana y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano con el propósito de fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, y la aplicación de los principios de transparencia, responsabilidad, participación, eficiencia administrativa y anticorrupción.

## **OBJETIVO DEL DOCUMENTO**

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y de los grupos de valor y de interés las acciones encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana; definidas por el Fondo de Valorización de Medellín

## **ALCANCE**

El “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2022” aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones del Fondo de Valorización de Medellín

## **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 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 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).

## **DEFINICIONES:**

**Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de estos.

**Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

**Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

**Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Lenguaje Claro:** es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

**Matriz de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

**Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso

transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

**Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

**Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una

obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

**Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

## **METODOLOGÍA**

La metodología desarrollada por el Fondo de Valorización de Medellín para la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2022 contempla las siguientes etapas:

La Oficina de Planeación se encarga de elaborar y consolidar de manera anual el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, ejecutando las siguientes actividades:

- Definir los lineamientos para la formulación de la planeación del Fondo de Valorización de Medellín 2022,
- Elaborar los planes de acción de las dependencias para la vigencia 2022,
- Identificar los riesgos de la Entidad y consolidación del mapa de riesgos de manera continua,
- Identificar los riesgos de corrupción y consolidación del mapa de riesgos de corrupción,
- Identificar y analizar los trámites de la Entidad,
- Consolidar las actividades contenidas en los planes de acción del componente Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas,
- Consolidar las actividades contenidas en los planes de acción del componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano,
- Consolidar las actividades contenidas en los planes de acción del componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información,
- Consolidar las actividades del componente de iniciativas adicionales,

La ejecución y reporte de las acciones definidas por El Fondo de Valorización de Medellín para cada componente del plan debe ser realizado con oportunidad, teniendo en cuenta la fecha inicial y la fecha final programadas para las mismas.

Adicionalmente, los encargados de los procesos deben incluir la gestión desarrollada para el cumplimiento de cada acción e incluir las evidencias del logro y cierre de la actividad. Teniendo en cuenta lo anterior, el encargado de la Oficina de Control Interno es el encargado de realizar informe de auditoría de seguimiento de la implementación de este plan con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y realizar la publicación del informe en la página web de la Entidad.

## **DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO (PAAC)**

### **1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.**

Una de las funciones principales de la Oficina de Control Interno Disciplinario es la de garantizar el cumplimiento de los deberes y obligaciones de todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) del Fondo de Valorización de Medellín, aplicando acciones preventivas y correctivas.

Adicionalmente, la entidad cuenta con El Oficial de Transparencia que será el encargado de atender las quejas y las denuncias por corrupción que se presenten contra el actuar de los funcionarios del FONVALMED.

La entidad cuenta con la política de riesgos la cual fue aprobada en el comité de gestión y desempeño de diciembre de 2021, la cual da los lineamientos para la administración de los riesgos de gestión y corrupción.

En 2021, el informe de quejas y denuncias en materia de corrupción se resume de la siguiente forma:

**DENUNCIAS POR CORRUPCIÓN: 0**  
**QUEJAS: 0**

Desde la Alta Dirección de la Entidad, se da impulso a la política de administración de riesgos y se ha contado con la participación y el compromiso de todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) del Fondo de Valorización de Medellín, quienes hacen que la política de administración de riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planificación, planeación y cumplimiento de las funciones asignadas para cada una de ellas.

Para el año 2022 los riesgos de la entidad se definen de la siguiente manera:

**TOTAL, DE RIESGOS POR PROCESO:**

PROCESO	CANTIDAD DE RIESGOS
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	4
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	4
COMUNICACIONES	5
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
CONCEPTUALIZACIÓN , ESTRUCTURACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS	5
ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN	7
ADMINISTRACIÓN DE OBRAS DE VALORIZACIÓN	8
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
GESTIÓN FINANCIERA	9
GESTIÓN JURIDICA	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	12
GESTIÓN CONTRACTUAL	3
SERVICIO AL CIUDADANO	9
<b>PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	
CONTROL INTERNO	5
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>83</b>

Elaborado por: Proceso Gestión Planeación Institucional, Fuente: Matriz de riesgos Institucional vigente.

## TOTAL, DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

PROCESO	CANTIDAD DE RIESGOS POR CORRUPCIÓN
<b>PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>	
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	0
COMUNICACIONES	0
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
CONCEPTUALIZACIÓN , ESTRUCTURACIÓN Y DISEÑO DE PROYECTOS	3
ADMINISTRACIÓN DE LA CONTRIBUCIÓN	4
ADMINISTRACIÓN DE OBRAS DE VALORIZACIÓN	0
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
GESTIÓN FINANCIERA	3
GESTIÓN JURIDICA	2
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3
GESTIÓN CONTRACTUAL	0
SERVICIO AL CIUDADANO	1
<b>PROCESOS DE CONTROL Y EVALUACIÓN</b>	
CONTROL INTERNO	2
<b>TOTAL RIESGOS</b>	<b>18</b>

Elaborado por: Proceso Gestión Planeación Institucional, Fuente: Matriz de riesgos Institucional vigente.

Las acciones para desarrollar en el 2022 para la mitigación de los riesgos son:

1. Revisar la política y de la matriz de riesgos
2. Riesgos identificados y gestionados que permiten asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales



3. Gestionar el mapa de riesgos de corrupción
4. Monitoreo y seguimiento a riesgos cada 4 meses por parte de control interno
5. Informar periódicamente a la alta dirección sobre el desempeño de las actividades de gestión de riesgos de la entidad.
6. Establecer el plan anual de auditoría basado en riesgos, priorizando aquellos procesos de mayor exposición
7. Socializar en el comité de control interno
8. Socializar sobre los riesgos de la entidad a todo el personal
9. Realizar campañas de sensibilización de riesgos

## **2. Componente Racionalización de Trámites.**

La Racionalización de Trámites busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Fondo de valorización de Medellín, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes. Las acciones de racionalización del Fondo de Valorización de Medellín están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

El Fondo de Valorización de Medellín, con el ánimo de cumplir la normatividad vigente, revisa y acoge las nuevas directrices de este componente:

- Decreto ley 2106 de 2019 *“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”*
- Ley 2052 de 2020 *“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”*
- Resolución 455 de 2021 *“Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”*

**Situación actual:** La entidad cuenta con el ingreso de dos (2) trámites y cinco (5) OPAS en el SUIT (Sistema único de información de trámites).

A partir del año 2021 la entidad definió la política y la estratégica de racionalización de trámites y la matriz de priorización de trámites, con la resolución 2021-60


No. Nombre del proceso/procedimiento misional	Trámite/OPA	Normatividad que le aplica
<b>Administración de la contribución por valorización</b>	Autorización especial para inscripción de actos sobre inmuebles que adeudan contribución de valorización	Ley 136 de 1994 artículo 32 numeral 7 Acuerdo 58 de 2008 artículo 64
	Cancelación de la inscripción del gravamen de contribución por valorización en el certificado de tradición y libertad	Ley 1579 2012 Artículos 61-63
		Resolución 094 2014 Artículo décimo tercero
		Ley 136 1994 Artículo 32 numeral 7 Acuerdo 058 2008 Artículo 67
	Certificado de paz y salvo	Acuerdo 58 de 2008 artículo 66
	Contribución por valorización	Decreto 1394 de 1970, todos los artículos
		Decreto de 1604 1966, todos los artículos
		Decreto 1333 1986, artículos 183, 234- 244, 335
		Acuerdo 058 de 2008, artículos 55-59
		Ley 1607 de 2012, artículo 177 Ley 25 de 1921, artículos 3-4, 8
	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	Acuerdo 058 de 2008, artículo 71
		Ley 1607 de 2012, artículo 65
		Ley 962 de 2005, artículo 47
		Ley 223 de 1995, artículos 49, 140, 141
		Ley 57 de 1887, artículos 2313, 2315
Decreto Ley 019 de 2012, artículo 10 Decreto 2277 de 2012, todos los artículos Decreto 624 de 1989, artículos 815, 816, 850, 851, 853-855, 857, 858, 860		
Duplicado de recibos de pago	Acuerdo 058 de 2008, artículo 49	
Traslado de la contribución de valorización	Ley 136 de 1994 artículo 32 numeral 7 Acuerdo 58 de 2008 artículo 64	

Elaborado por: Proceso Gestión Planeación Institucional, Fuente: SUIT Sistema único de información de trámites.

Las acciones para desarrollar en el 2022 para la racionalización de trámites son:

- Crear el grupo transversal a los procesos de toda la entidad para la identificación y racionalización de trámites, este grupo estará constituido por los procesos de Tecnologías de la información, Gestión documental, Administración de la contribución, Gestión jurídica, Servicio al ciudadano y Planeación Institucional.
- Una vez creado el grupo se realizarán reuniones de manera quincenal para la implementación de la matriz de priorización y comenzar con el desarrollo de la racionalización de trámites
- Esta racionalización deberá estar implementada en el SUIT (Sistema único de información de trámites), y se exportará el PDF como parte integral del PAAC.

El formato de la estrategia de racionalización contendrá la siguiente información, contenida en dicha política:

		<b>ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 2022</b>										
Nombre de la entidad: Fondo de Valorización de Medellín												
Sector administrativo: Valorización						Orden: Territorial						
Departamento: Antioquia				Municipio: Medellín				Año de vigencia: 2022				
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final	Responsable	

- La entidad desarrollará permanentemente acciones de monitoreo para validar el cumplimiento de este componente, por medio del grupo transversal de racionalización de trámites y de requerirse al comité institucional de gestión y desempeño.

### 3. Componente Rendición de cuentas.

El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

La información pública relevante para los fines de la rendición de cuentas del Fondo de Valorización de Medellín contemplará las siguientes características:

- Comprensible, pues cuenta con un lenguaje y una presentación que facilitan su aprehensión
- Actualizada, pues refleja el comportamiento presente de los fenómenos que describe
- Oportuna, pues se entrega a la ciudadanía en plazos convenientes
- Disponible, pues es accesible a través de diversos medios
- Completa, pues contiene todos los datos relevantes para los ciudadanos

El Fondo de Valorización de Medellín, establecerá para el año 2022 las siguientes actividades:

- Diseñar la política de rendición de cuentas
- Diseñar la estrategia de la rendición de cuentas, teniendo en cuenta todos los procesos de la entidad.
- Elaborar un manual o instructivo sobre la rendición de cuentas
- Definir las acciones de difusión de información sobre la gestión realizada
- Definir los espacios de divulgación de la información

- Realizar Rendición de cuentas
- Evaluación y retroalimentación de la rendición de cuentas realizada
- Realizar Seguimiento a la estrategia y las actividades propuestas

Durante el año se realizarán 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 contribuye a soluciones efectivas en las obras de construcción.

#### **4. Componente Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

En el marco de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde el Fondo de Valorización de Medellín se han adelantado actividades que, generen confianza en el estado, lo acerquen al ciudadano, además se han generado herramientas que permiten tener mejor y mayor accesibilidad, respeto, oportunidad y calidad en todo lo que la entidad brinda.

El Fondo cuenta con las siguientes resoluciones internas para apoyar la gestión:

- RESOLUCIÓN RRG 2020 - 70 Medellín, 09 de diciembre de 2020 “Por medio de la cual se reglamenta el trámite de peticiones, y la atención de quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el FONVALMED
- RESOLUCIÓN RRG 2021-42 19 de abril de 2021 “Por medio de la cual se adopta la política de servicio al ciudadano”

El Fondo de Valorización de Medellín, establecerá para el año 2022 las siguientes actividades:

##### Planeación estratégica de servicio al ciudadano

- Caracterizar los grupos de valor
- Revisar los resultados del FURAG para implementar acciones de mejora
- Definir indicadores de resultados

##### Fortalecimiento del talento humano en servicio al ciudadano:

- Capacitación al personal de servicio al ciudadano
- Actualización de manuales

##### Gestión del relacionamiento con el ciudadano:

- Accesibilidad web
- Garantizar los canales de atención

- Actualización de información (Resoluciones, circulares, guías)
- Lenguaje claro

Conocimiento del servicio al ciudadano:

- Acciones para la generación y producción del conocimiento

Evaluación y desempeño de servicio al ciudadano:

- Establecer indicadores de servicio al ciudadano
- Tener monitoreo constante de la labor realizada
- Calificación del servicio de servicio al ciudadano

### **Canales de atención:**

Recuerda que puedes comunicarte con nosotros a través de los siguientes canales:

#### **Atención presencial:**

Puntos de atención directa y personalizada dispuestos por el Fondo de Valorización de Medellín

1. **Sede Centro Administrativo La Alpujarra:** Calle 44 No. 52 – 165 Taquillas 4 y 5 donde se atienden: La expedición del paz y salvo, el duplicado de la cuenta de cobro y la solicitud de levantamiento de gravamen.
2. **Sede Aeropuerto Olaya Herrera:** Carrera 65 No.13 -157 piso 2 oficina IN4 donde se atienden la recepción y radicación de todas las PQRS-D y comunicaciones escritas presentadas por cualquier persona.

**Atención virtual:** Punto de atención virtual y personalizada dispuesto por la Alcaldía de Medellín en el enlace: <https://municipiodemedellinvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb> donde se atienden la recepción y radicación de todas las PQRS-D y comunicaciones escritas presentadas por cualquier persona.

**Atención telefónica:** Línea de atención al público (604) 5570246 a través de la cual se pueden formular verbalmente las PQRS-D.

**Sección “Escríbenos” de la página web de la Entidad:** Herramienta de acceso directo dispuesta por el Fondo de Valorización de Medellín, <https://fonvalmed.gov.co/escribenos/> la cual permite a los ciudadanos formular sus PQRS-D.

**Atención electrónica:** Email [contactenos@fonvalmed.gov.co](mailto:contactenos@fonvalmed.gov.co) , donde la ciudadanía en general puede realizar cualquier solicitud y radicación de PQRS-D y comunicaciones escritas.

**Atención electrónica para notarías:** Email [certificados@fonvalmed.gov.co](mailto:certificados@fonvalmed.gov.co) , por medio del cual las notarías registradas pueden solicitar los paz y salvos de valorización de Medellín.

**Micrositio para la expedición de paz y salvos de valorización:** Micrositio <https://notaria.fonvalmed.gov.co> para las notarías que se encuentran registradas y puedan expedir los paz y salvos de valorización de Medellín.

**Buzón de Sugerencias:** Buzón ubicado en la sede Aeropuerto Olaya Herrera a través del cual cualquier ciudadano puede formular por escrito las PQRS-D

**Correo físico o postal:** Carrera 65 No. 13 -157 piso 2 oficina 204 C.P. 050035

**Redes sociales:** Facebook y Twitter

## **5. 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 de la siguiente forma:

- Diseño y adopción de la política de transparencia y acceso a la información
- Revisión al esquema de publicación
- Seguimiento a PQRS-D en la página web de la entidad
- Página web actualizada
- Usar diferentes criterios diferenciales de accesibilidad de la información seguridad (artículos)

La entidad asumirá los estándares y directrices señalados en la Ley 1712 de 2014 en materia de información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

## **6. Iniciativas adicionales: Manual de integridad**

La entidad como iniciativa adicional revisará, y de ser el caso actualizará el Código de Ética, a través del manual de integridad, que servirá para establecer parámetros de comportamiento al interior de la entidad, adicional se revisará que incluya los lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

- Documentar y socialización Manual de integridad

## 7. Seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

La consolidación y elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo del proceso de Planeación, quien a su vez será el responsable de realizar su publicación a más tardar el 31 de enero de cada año.


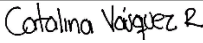

El proceso de Control Interno por su parte debe garantizar tanto la elaboración, publicación y seguimiento. De tal manera que se ejerza control frente al cumplimiento de las estrategias emprendidas. Como resultado de este ejercicio, Control Interno deberá generar informes de resultados frente a la situación evidenciada y remitirla a la directora del Fondo de Valorización de Medellín para la implementación de acciones pertinentes.

El proceso de Control Interno realizará seguimiento y publicación de dicha información (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

### Anexos:

Anexos No.1: Matriz PAAC 2022

Elaboró	Revisó	Aprobó
 <b>Nombre:</b> Paula Gómez <b>Cargo:</b> Contratista de apoyo a Servicio al Ciudadano y Planeación <b>Fecha:</b> Mayo 2022	 <b>Nombre:</b> Catalina Vásquez <b>Cargo:</b> Contratista apoyo a Planeación <b>Fecha:</b> Mayo 2022	 <b>Nombre:</b> Maria Isabel Gallón <b>Cargo:</b> Contratista apoyo a Planeación <b>Fecha:</b> Mayo 2022