

COPIA
ADICIONAL

Subdirección
Planeación

Medellin 18 de septiembre de 2018

RADICADO: E 11379
Fecha : 2018-09-18 16:42:04
ISVIMED - DIRECCION
PENDIENTE VERIFICACION ANEXOS

Doctora
Manuela García Gil
Directora
Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED
Calle 52 #47-42 piso 9 Coltejer
La ciudad

Asunto: Entrega de informe de gestión (F-GE-01)

Como parte de mis labores como servidora pública en el cargo de libre nombramiento y remoción denominado Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones, adscrito a la Dirección del Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín – ISVIMED, cargo al cual presenté mi renuncia el pasado jueves 13 de septiembre, hago entrega del informe de gestión (F-GE-01), con sus respectivos soportes correspondientes a la declaración de bienes y rentas actualizada a la fecha de retiro y los paz y salvo.

Cordialmente,


JENNIFER MONTOYA DÍAZ
CC 43987007 de Medellín

Con copia:
Control Interno
Subdirección Administrativa (Gestión Humana)
Subdirección de Planeación

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 1 de 53

ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

1. DATOS GENERALES:

- A. JENNIFER MONTOYA DÍAZ
- B. JEFE OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES
- C. INSTITUTO SOCIAL DE VIVIENDA Y HÁBITAT DE MEDELLÍN, ISVIMED
- D. MEDELLÍN, SEPTIEMBRE 18 DE 2018
- E. FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN: 20 de enero de 2016
- F. CONDICIÓN DE LA PRESENTACIÓN: Retiro
- G. FECHA DE RETIRO: 18 de septiembre de 2018

2. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

Un Plan de Comunicaciones que da línea a la Jefatura

Definir las estrategias comunicacionales y de Atención al Usuario del ISVIMED para ser implementadas y desarrolladas durante este cuatrienio, fue una de las prioridades para la Jefatura de Comunicaciones, pues este plan se convertiría en la hoja de ruta para esta dependencia.

Uno de los principales logros del Plan fue la definición de los subprocesos de la Jefatura, lo que permite consolidar estrategias claras y contundentes para cada una de las áreas que la componen: Corporativa, Divulgación y Prensa, Estrategia Digital, Apoyo Administrativo, Comunicación Pública y Atención a la Ciudadanía.

Las estrategias definidas para Atención al Usuario comenzaron a dar frutos durante el primer semestre del año 2016, pues la satisfacción del ciudadano aumentó a un 100 % y los tiempos de respuesta a las peticiones disminuyeron notablemente, cumpliendo por encima del 90 % con los tiempos establecidos por la ley.

Finalmente, gracias a la consolidación de diferentes estrategias comunicacionales, todo el trabajo estratégico del Instituto seguirá un norte bajo las consignas de "Enamórate del Isvimed", para Comunicación Corporativa; e "Isvimed, creamos el lugar donde habitan tus sueños", para Comunicación Pública.

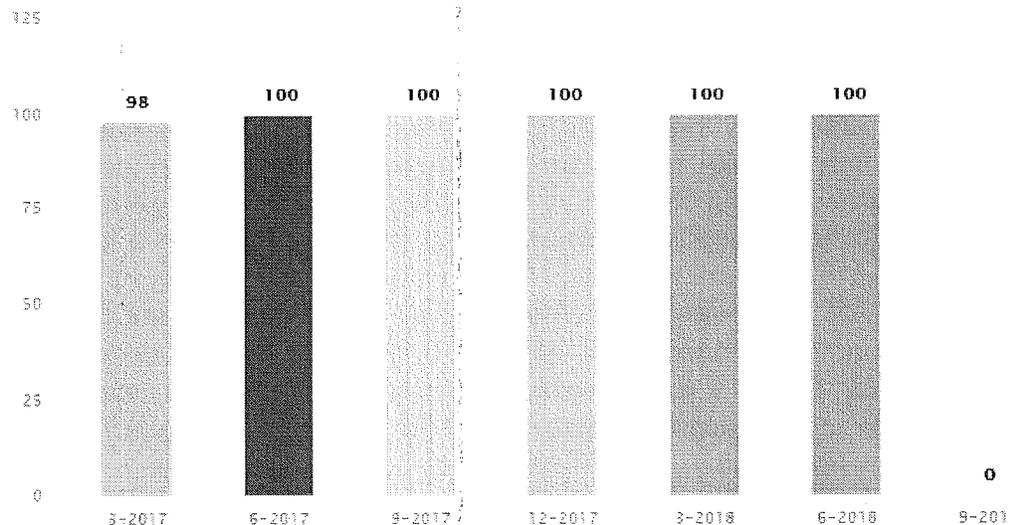
El trabajo realizado desde la Jefatura cuenta historias, hace realidad sueños, fortalece las relaciones interinstitucionales y busca la articulación absoluta con la línea de pensamiento, lenguaje e ideas centrales de la actual Administración: Medellín, Cuenta Con Vos.

3. Información DETALLADA DE LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD A SU CARGO DURANTE LA VIGENCIA: planes y programas desarrollados, cumplimiento del plan de acción (metas trazadas, metas cumplidas), cumplimiento de indicadores, avances desde el inicio de la gestión teniendo como referencia las actividades de cada proceso.
- ✓ Cumplimiento al 100 % del Plan de Comunicaciones.

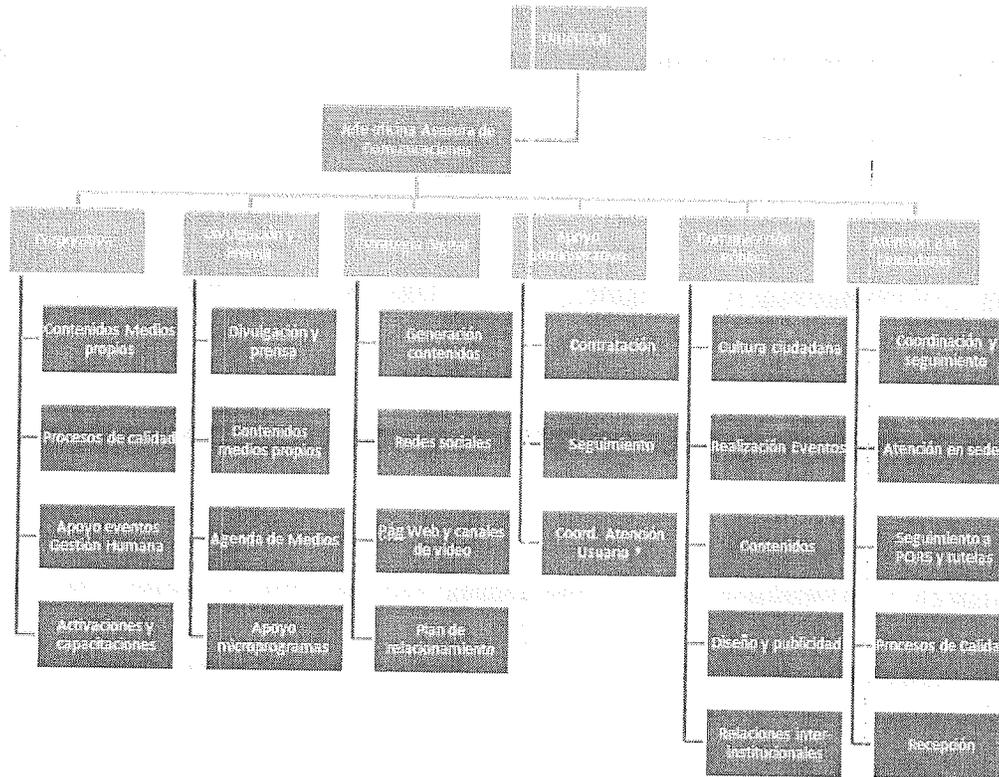
Uno de los primeros logros de la Jefatura Asesora de Comunicaciones fue la consolidación de un Plan de Comunicaciones que permitió dar línea al instituto frente a las diferentes estrategias que se implementarían para garantizar la comunicación interna y externa del Isvimed. La medición en el cumplimiento del Plan de Comunicaciones se implementó a partir del primer trimestre de 2017, lo que permitió hacer un seguimiento mensual a las acciones ejecutadas por el equipo de contratistas en cada una de sus líneas de acción, con reporte trimestral al área de Calidad.

Desde entonces se han logrado mejores resultados en los procesos con un alto desempeño y cumplimiento de las metas.

EFICACIA EN EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIONES



Organigrama



Divulgación y prensa

El componente de divulgación y prensa nos permitió dar a conocer el Instituto de una forma veraz y oportuna, gracias a la difusión de mensajes a través de diferentes canales con los medios de comunicación: boletines de prensa, foto noticias, boletines externos, comunicados, ruedas de prensa, línea directa por WhatsApp con los periodistas.

Esto permitió tener un gran impacto en la ciudad a través de las publicaciones realizadas por los medios de comunicación. En total los medios publicaron **1.080 notas positivas o neutras** del Isvimed, lo que refleja la buena imagen del Instituto en la ciudad. Estas notas periodísticas representan más de **\$5.271 millones en Free press (2016-2018)**. Es decir, estas publicaciones no fueron pagas por el instituto, pero gracias a la gestión realizada desde este componente, los medios publicaron nuestras noticias.

Free press del 1 de enero al 31 de diciembre de 2016:

ACTA DE INFORME DE GESTIÓN

CÓDIGO: F-GE-01

VERSIÓN: 06

FECHA: 2/05/2016

PÁGINA: 4 de 53

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	46	14	-	60
Revistas	-	-	-	-
Radio	38	17	3	58
TV	37	17	4	58
Medio electrónico	60	16	3	79
TOTAL	181	64	10	255

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	\$351,593,700	\$163,670,772	-	\$515,264,472
Revistas	-	-	-	-
Radio	\$106,672,541	\$42,253,933	\$16,400,033	\$165,326,507
TV	\$175,605,606	\$42,432,288	\$31,838,327	\$249,876,221
Medio electrónico	\$248,450,000	\$65,530,000	\$10,000,000	\$323,980,000
TOTAL	\$882,321,847	\$313,886,993	\$58,238,360	\$1,254,447,200

Free press del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017:

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	70	39	-	109
Revistas	-	-	-	-
Radio	73	46	28	147
TV	79	45	5	129
Medio electrónico	90	59	2	151
TOTAL	312	189	35	536

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	\$648,661,690	\$276,383,630	-	\$925,045,320
Revistas	-	-	-	-
Radio	\$248,686,427	\$102,954,244	\$101,821,415	\$453,462,086
TV	\$233,271,267	\$159,988,447	\$21,856,354	\$415,116,068
Medio electrónico	\$523,230,000	\$358,230,000	\$10,000,000	\$891,460,000
TOTAL	\$1,653,849,384	\$897,556,321	\$133,677,769	\$2,685,083,474

Free press del 1 de enero al 31 de agosto de 2018:

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	31	24	4	59
Revistas	-	-	-	-
Radio	34	17	18	69
TV	56	27	2	85
Medio electrónico	51	22	3	76
TOTAL	172	90	27	289

Tipo de medio	Positivas	Neutras	Negativas	TOTAL
Periódico impreso	\$303,269,583	\$247,739,200	\$23,275,000	\$574,283,783
Revistas	-	-	-	-
Radio	\$74,689,919	\$52,795,002	\$84,585,385	\$212,070,306
TV	\$157,816,132	\$157,777,774	\$17,441,000	\$333,034,906
Medio electrónico	\$351,003,520	\$179,109,857	\$15,689,092	\$545,802,469
TOTAL	\$886,779,154	\$637,421,833	\$140,990,477	\$1,665,191,464

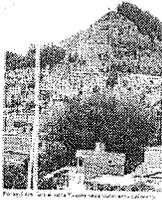
	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 5 de 53

A 740 FAMILIAS LES RECONOCEN VIVIENDA

Más de 1.300 unidades de vivienda que se ejecutaron en el primer semestre de construcción fueron reconocidas por el Instituto de Vivienda de Medellín (Isvimed) beneficiando a 740 familias. El reconocimiento se dio por medio de los actos de entrega y posesión de vivienda y se dio a conocer el 29 de mayo de 2016 en un acto celebrado en el auditorio de este tipo.

Reubicación por el cable Picacho

Se reubicó ya a 10 familias en 14 viviendas destinadas.



Actos de Entrega y Posesión de Vivienda

El Instituto de Vivienda de Medellín (Isvimed) reconoció a 740 familias beneficiarias de 1.300 unidades de vivienda que se ejecutaron en el primer semestre de construcción. El acto se celebró el 29 de mayo de 2016 en el auditorio de este tipo.

Reubicación por el cable Picacho

Se reubicó ya a 10 familias en 14 viviendas destinadas. El proceso de reubicación se dio por medio de los actos de entrega y posesión de vivienda.

Hábitat

Isvimed ha entregado 1.753 mejoramientos

El Instituto de Vivienda de Medellín (Isvimed) anunció que este año se han realizado 1.753 mejoramientos de vivienda, con lo cual se cumple un 52 por ciento de la meta establecida en el año. Los 1.781 mejoramientos restantes, aclaró la entidad, serán ejecutados durante el segundo semestre. La meta en el cuatrienio es entregar 9.900 mejoras.

- 98 boletines de prensa, foto noticias y comunicados enviados a través de la plataforma MailChimp.
- 74 boletines externos enviados a públicos estratégicos.



Fotonoticia

Para la familia de la...

Me siento orgulloso de Medellín por el apoyo que me ha brindado con mi vivienda.

El Instituto de Vivienda de Medellín (Isvimed) reconoció a 740 familias beneficiarias de 1.300 unidades de vivienda que se ejecutaron en el primer semestre de construcción. El acto se celebró el 29 de mayo de 2016 en el auditorio de este tipo.



Boletín de prensa

El Instituto de Vivienda de Medellín (Isvimed) reconoció a 740 familias beneficiarias de 1.300 unidades de vivienda que se ejecutaron en el primer semestre de construcción. El acto se celebró el 29 de mayo de 2016 en el auditorio de este tipo.



Noticias

Boletín No. 42 - 15 de febrero de 2016

Comunicado a la opinión pública: actual situación de los convenios que suscrito el Isvimed con ASUMEDELLÍN

Alcaldía de Medellín **CRECER CON VOS** ISVIMED

Una oportunidad para seguir fortaleciendo

- Aproximadamente en 130 oportunidades se brindó atención a medios con el fin de garantizar la oportuna relación interinstitucional con estos y divulgar información veraz y adecuada.

	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 6 de 53



Ruedas de prensa

Ronda de medios

- Realización de 57 videos generales sobre los diferentes programas y proyectos del Instituto, contribuyendo al posicionamiento de imagen y generando recordación en la ciudad.
- A partir de junio de 2018 se creó la nueva sección del Noticiero de Telemedellín, «Pregúntele al Isvimed», en la cual se han respondido 11 preguntas de la ciudadanía
- Emisión de 41 microprogramas de «Esta es mi casa», a través del canal Telemedellín. Este es un espacio del Isvimed para mostrar las historias de vida de los beneficiarios, quienes después de recibir una casa, mejoramiento, reconocimiento, titulación o subsidio de arrendamiento, se impulsan a seguir trabajando por cumplir nuevos sueños.
 - 17 historias sobre vivienda nueva
 - 8 historias sobre arrendamiento temporal
 - 11 historias sobre mejoramiento de vivienda
 - 1 historia sobre reconocimiento de edificaciones
 - 2 historias sobre OPV
 - 2 historias sobre población de demanda libre



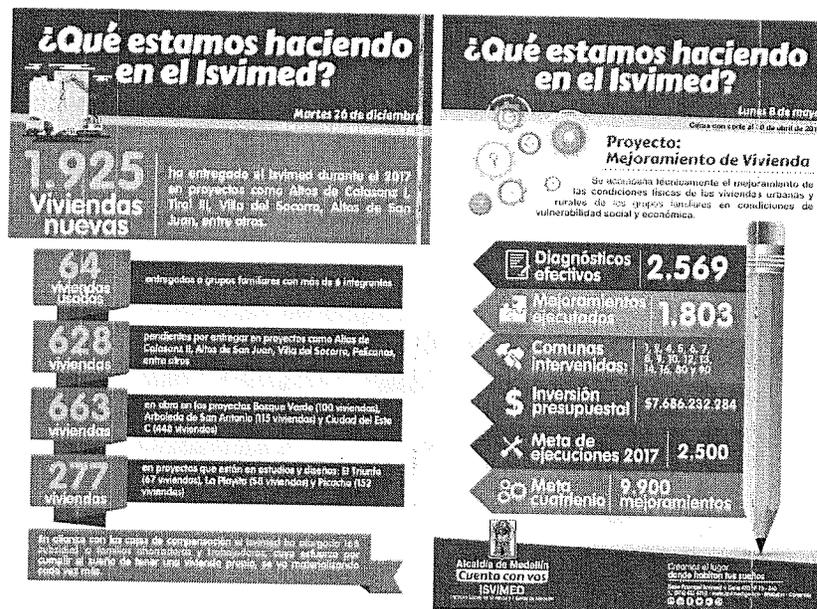
En total se alcanzaron 452.581 hogares equivalentes a 1.403.001 personas desde el 1 de octubre de 2017 hasta el 31 de agosto de 2018.

El promedio del programa es de 0,43 puntos de rating hogares, estando por encima del promedio de todo el canal que es de 0,35 puntos de rating hogares.

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 7 de 53

Infográficos

Publicación de 10 infográficos resaltando la gestión realizada por el Isvimed con cada uno de los proyectos: Mejoramiento de Vivienda, Reconocimiento de Edificaciones, Vivienda Nueva. Así como del informe de gestión y presencia del Isvimed en el territorio.



Dando cumplimiento a la Ley de Transparencia, el Isvimed ha publicado de manera oportuna en su página web toda la información pública requerida por la norma y aquella que es de interés para todas las partes.

Como parte de las labores desarrolladas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones, se implementó una estrategia para difundir los mejoramientos de vivienda realizados por el Instituto en las diferentes comunas de la ciudad. De esta manera se ubicaron 13 pasacalles y se ejecutaron dos planes de medios:

El primero fue ejecutado en diciembre de 2017 por un valor de \$52.340.365, que incluyó:

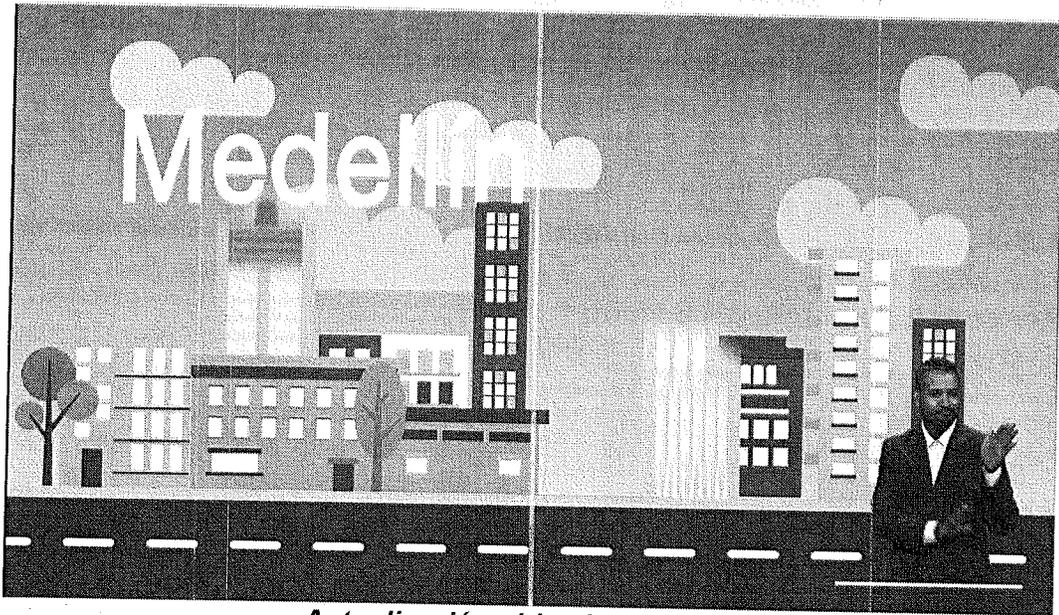
- Cuña de 20 segundos en: Olímpica Estéreo, Caracol/Bésame, Blu Radio, La Mega, Radio Cristal y El Sol.
- Post patrocinado en Facebook.
- Aviso en notificaciones por medio de ADS Mobile en ciertas comunas.
- Banner en el portal de Minuto 30.com
- Mención visual hablada de 10 segundos en los noticieros de Teleantioquia y de Telemedellín.

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 9 de 53

Actividades derivadas de los Focus Group

Se diseñó e instaló un letrero en la sede Velódromo donde se indica que tenemos atención preferencial y cuáles personas pueden acceder a este beneficio (decreto 019 de 2012, ley 1437 de 2011).

Se actualizó en la página web la escala salarial del Isvimed, dando cumplimiento al plan de mejoramiento de la política de Transparencia y Acceso a la Información. Adicional se incorporó al video institucional, un video con interprete de lenguaje en señas, apuntándole al cumplimiento del MIPG, política de Transparencia.



Actualización video Institucional

Comunicación Pública

Para cumplir con los objetivos trazados en el proceso de comunicación pública: «dar a conocer el Isvimed y generar sentido de pertenencia por la entidad; establecer relaciones de diálogo y colaboración entre diferentes actores, mediante la difusión de la información y la interlocución; y garantizar el flujo de información a la ciudadanía y los públicos externos, mediante estrategias de comunicaciones veraces y oportunas para generar reconccimiento de la entidad», se desarrollaron más de 32 grandes eventos, entre los que se destacan:

Entregas de viviendas

En Altos de San Juan, Altos de Calasanz, El Socorro, El Tirol III y Altos de Calasanz II.

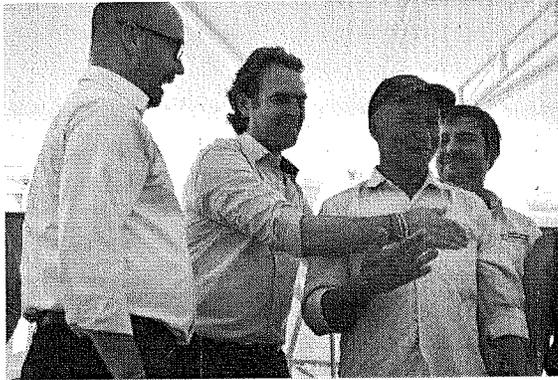


FOTO: entrega de 442 unidades de vivienda en la Urbanización Villa del Socorro, agosto de 2017.

La convocatoria fue de aproximadamente 1.000 personas. Se contó con la asistencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Descentralización de servicios

Tres eventos: Bienvenidos a Tirol III, Festival de la Unidad Altos de Calasanz y Festival de la Unidad Villa del Socorro.

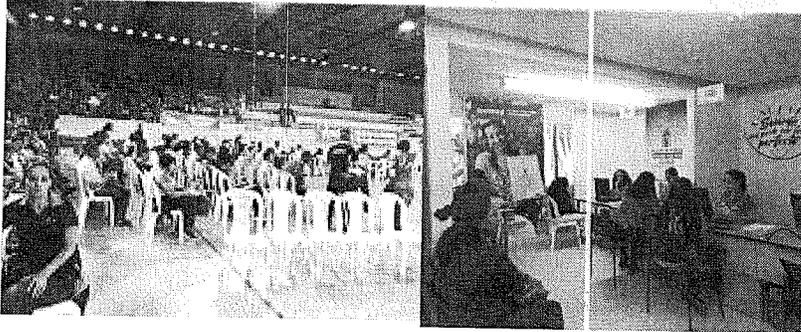


Acercar los servicios de la Alcaldía de Medellín a la comunidad, es uno de los objetivos de esta administración. Es por ello que después de hacer la entrega oficial de las viviendas llevamos la oferta institucional hasta la copropiedad, en asocio con las demás secretarías y entes de descentralizados, así como entidades del orden nacional.



Jornadas de actualización de datos

Dos jornadas en el Coliseo Carlos Mauro Hoyos en noviembre 2017 y en la sede Velódromo del Isvimed, en febrero 2018.

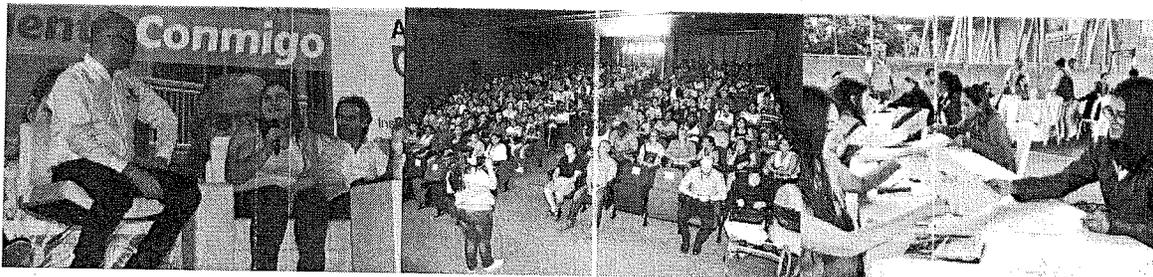
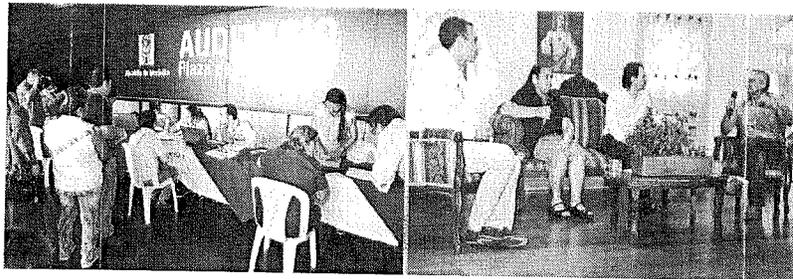


Un trabajo en conjunto con las subdirecciones de Planeación, Poblacional y Jurídica, para los hogares que se postularon en las ferias de vivienda de los años 2009, 2010 y 2014 y que a su vez se encuentran afiliados a una caja de compensación familiar.

Entrega de reconocimientos de vivienda

Este evento se realizó en cuatro oportunidades: en el auditorio Plaza de la Libertad (para 493 unidades de viviendas en abril de 2016); en el Coliseo de Balonmano de la Unidad Deportiva Atanasio Girardot (para 565 unidades de viviendas en diciembre de 2016); en el Teatro Lido (para 2.413 unidades de viviendas en julio de 2017); y en el Coliseo de Balonmano (para 1.201 unidades de viviendas en marzo de 2018).

Se desarrolló toda la logística para el evento programado para el mes de octubre de 2018 para la quinta entrega de reconocimientos correspondiente a 1.341 unidades de viviendas, que se realizará nuevamente en el Coliseo de Balonmano.



Sorteo de viviendas en Ciudad del Este



El estadio Atanasio Girardot fue el escenario en el cual se convocó a más de 440 familias beneficiarias de este proyecto, con el fin de realizar el sorteo para determinar cuál será el apartamento que habitarán.

Sorteo de viviendas Sendero de Bosque Verde

De las 50 familias beneficiarias del Isvimed que habitarán esta urbanización, 25 de ellas, en su momento, recibieron evacuación definitiva de su vivienda; a los otros 25 hogares se les asignó el subsidio municipal de vivienda como población de demanda libre.



Jornada de Actualización de subsidios Ciudad del Este 2017

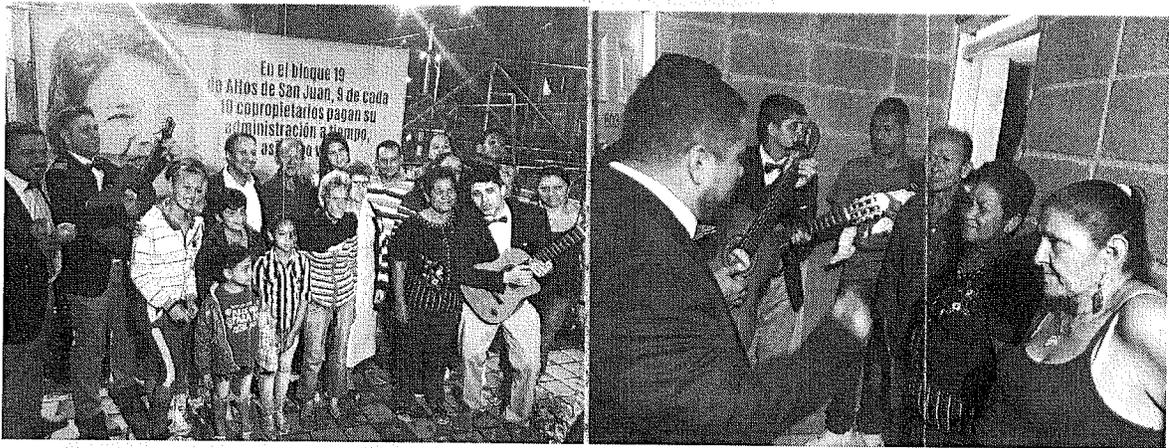


El Isvimed, en aras de dar una opción positiva a los hogares, realizó una jornada de atención del 27 al 30 de septiembre de 2017. Dicho evento buscaba que las personas pudieran iniciar el proceso de postulación al programa Mi Casa Ya con las entidades financieras. Al evento asistieron 445 personas y se contó con la participación del Fondo Nacional del Ahorro y de la Cooperativa Confiar.

Además:

- Tres eventos de socialización de la Política Pública de Inquilinatos.

- Fortalecimiento del Programa de Mejoramiento de Vivienda a través de estrategias de comunicaciones y campañas por diferentes medios: pasacalles, prensa (ADN, Q'hubo) redes sociales, vallas tijera ubicadas en el punto de la ejecución, microprogramas de TV, pauta en franjas publicitarias de Telemedellín, infográficos.
- Articulación con la campaña Ciudadanos como vos.



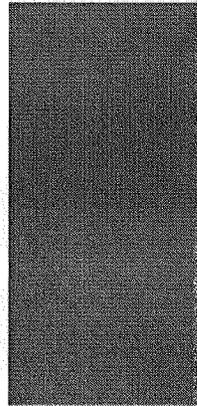
- Ubicación de tres nuevas vallas de ciudad para el posicionamiento de imagen del Isvimed.

Eficacia en la Rendición de Cuentas

Se realizaron dos eventos de Rendición de cuentas: 2016 y 2017. Se contó con una gran convocatoria que incluyó a los diferentes públicos propuestos en el Manual Único de Rendición de Cuentas del DAFP. De igual forma se dio cumplimiento con una transmisión en vivo del evento por Facebook Live que permitió la interacción con nuestros usuarios dando respuesta inmediata a sus inquietudes y otras ingresaron como PQRS, a las que también se dio respuesta.

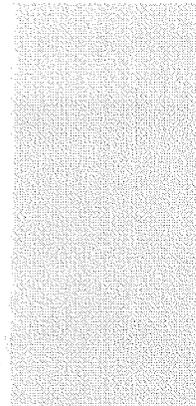
EFICACIA EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

100



1-2017

100



1-2018



Transmisión Facebook Live sobre la presentación del informe de gestión 2016

Para dar cumplimiento a las exigencias de ley, el Isvimed realizó los eventos de Rendición de Cuentas correspondientes al periodo de 2016 y 2017. Para este fin,

se realizó la convocatoria a todas las partes interesadas mediante correo electrónico, llamadas telefónicas e invitación a medios. De igual forma se realizó una transmisión en vivo a través de Facebook Live con respuesta de inquietudes de la ciudadanía en tiempo real, así como atención a los medios de comunicación con la entrega un boletín de prensa y un documento con el informe.

Comunicación para la movilización

Desde este componente se desarrolló una estrategia para potencializar el apoyo que realiza la Oficina Asesora de Comunicaciones a todo el componente social del Instituto. Se ejecutaron diferentes estrategias especialmente para Asistencia Social a Proyectos Habitacionales, Mejoramiento de Vivienda y Arrendamiento Temporal.

Asimismo se presta apoyo constante al equipo social con presencia en el territorio en las diferentes actividades y eventos que llevan a cabo para los beneficiarios, como:

Formación de copropietarios en asocio con Eafit



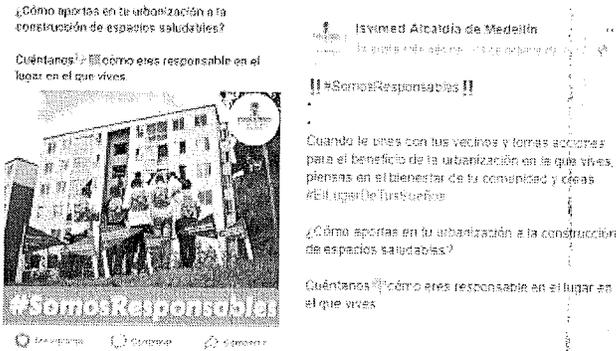
Graduación de copropietarios en fundamentos administrativos y contables para la gestión de sus copropiedades.

Cine foro



Un espacio creado para compartir en familia y con los vecinos, en conjunto con el Inder y su equipo social.

Campaña #Somosresponsables



Estrategia promovida a través de Facebook para fomentar el valor de la responsabilidad.

El video que más *likes* tuvo fue el ganador de la campaña. El primer puesto se le otorgó al proyecto habitacional Tiroll III quienes obtuvieron un total de 345 *likes* y como segundo puesto se premió a Cantares IV con 311 *likes*.

Foro de Propiedad Horizontal

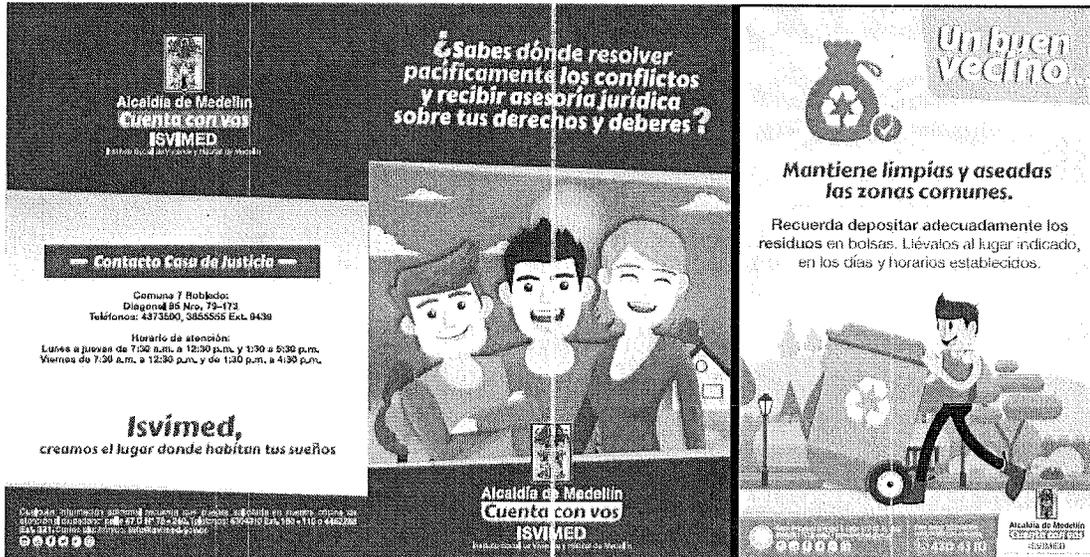
Este espacio, además de tener un componente académico, permitió entregar diplomas a la comunidad como reconocimiento por haber participado en el curso de administradores del Sena.



De igual forma, como parte del trabajo con Asistencia Social para Proyectos Habitacionales, se elaboraron piezas publicitarias que sirvieron de apoyo para los servicios que se prestan en las zonas cercanas a los proyectos y que ayudan a mejorar la convivencia en especial con los servicios de las casas de justicia.

Por último, se publicó una cartilla sobre Servicios y Programas del Isvimed

	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 17 de 53



Campaña Mejoramiento de Vivienda

Estrategia comunicacional

La estrategia está contemplada para enfocarse en tres ámbitos de la comunicación pública: **el informativo, el corporativo y el organizacional.**

ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES MEJORAMIENTO DE VIVIENDAS

1 de junio de 2018

Objetivos:

Dar a conocer cómo a través del proyecto mejoramiento de vivienda, la administración municipal aporta a la generación de cambios positivos en las familias y a la calidad de vida de cada una de ellas.

Informar a los públicos internos y externos del Isvimed las diferentes acciones que se realizarán desde el proyecto de Mejoramiento de Vivienda.



Componente informativo

Plan de medios: \$67.020.971

Dar a conocer a través de historias reales de familias beneficiarias del proyecto Mejoramiento de Vivienda, la transformación que genera el Isvimed al mejorar las condiciones habitacionales de cada una de las familias impactadas.

RADIO

MEDIO	TIPO	UBICACIÓN	VALOR	IMPACTOS	TOTAL NETO	VALOR TOTAL
Blu radio	Cuña 30 seg	Mañanas Blu	151.250	28	4.235.000	\$ 5.039.650
Caracol radio	Cuña 30 seg	6 am Hoy por Hoy	274.820	20	5.496.400	\$ 6.540.716
Olimpica Stereo	Cuña 30 seg	Temprano es mas bacano	122.150	28	3.420.200	\$ 4.070.038
El Sol	Cuña 30 seg	Programación habitual	96.000	28	2.688.000	\$ 3.198.720
						\$ 18.849.124

Componente informativo

PRENSA

MEDIO	TIPO	UBICACIÓN	VALOR	IMPACTOS	TOTAL NETO	VALOR TOTAL
Q.hubo	1 pag	Corriente	5.663.250	1	5.663.250	\$ 6.739.268
ADN	1 pag	Corriente	12.000.000	1	12.000.000	\$ 14.280.000
						\$ 21.019.268

TELEVISIÓN

MEDIO	TIPO	UBICACIÓN	VALOR	IMPACTOS	TOTAL NETO	VALOR TOTAL
Telemedellin	Mención visual hablada 15 seg	Noticias Telemedellin	640.800	7	4.485.600	\$ 5.337.864
Telemedellin	Mención visual hablada 15 seg	Noticias Telemedellin (Bonificado)	0	2	0	\$ -
Teleantioquia	Mención visual hablada 15 seg	Hora 13 Noticias	669.500	7	4.686.500	\$ 5.576.935
Teleantioquia	Mención visual hablada 15 seg	Hora 13 Noticias (Bonificado)	0	2	0	\$ -
Telemedellin	Mención visual hablada 15 seg	La Viejoteca	640.800	3	1.922.400	\$ 2.287.656
Telemedellin	Mención visual hablada 15 seg	La Viejoteca (Bonificado)	0	1	0	\$ -
						\$ 13.202.455

Componente informativo

DIGITAL

MEDIO	TIPO	UBICACIÓN	VALOR	IMPACTOS	TOTAL NETO	VALOR TOTAL
El Colombiano.com	Banner 300 x 250 px	Diferentes secciones de ElColombiano.com	31	95.001	2.907.031	\$ 3.459.366
Facebook	Post patrocinado	Time line Facebook: Interacción	250	5.690	1.422.500	\$ 1.692.775
Instagram	Post patrocinado	Time line Instagram: Interacción	250	3.893	973.250	\$ 1.158.168
						\$ 6.310.309



Componente informativo

Infográfico

Para resaltar las comunas donde realizamos mejoramientos, acompañado de datos relacionados con las metas trazadas y cumplidas. *Los infográficos se realizarán con cifras actualizadas al 2018.



Componente informativo

Boletín interno

Informaciones periódicas contando los objetivos de la línea y resultados.



Boletín N° 67 - martes 24 de abril de 2016

El equipo social de Mejoramiento de Vivienda adelanta jornadas de atención en diferentes comunas de Medellín

Desde el equipo social de Mejoramiento de Vivienda se están realizando jornadas de atención en diferentes sectores de la ciudad para que las personas puedan acceder a la verificación de información de los hogares y la vivienda para una posterior postulación al Subsidio Municipal de Mejoramiento de Vivienda.



En dichas actividades se verifica si el hogar no tiene ningún cruzo y si la vivienda es apta o no, según el Plan de Ordenamiento Territorial, para una posterior visita de los operadores que realizarán los diagnósticos.

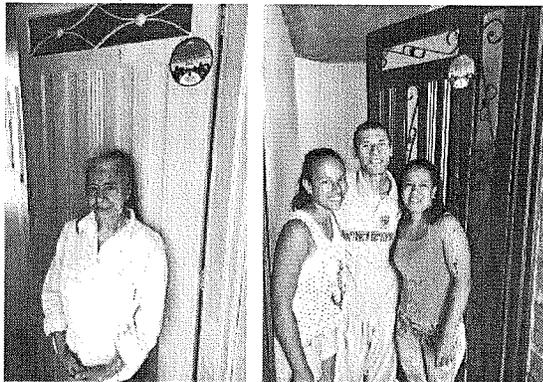
Para el 2016 se tiene una meta de 4.026 diagnósticos. A la fecha el equipo ha realizado en 14 comunas de la ciudad 56 jornadas de atención, impactando a 5.178 personas.

Durante esta semana el equipo estará atendiendo a la población de la comuna 15 y la próxima de la comuna 9.

Componente corporativo

Sticker

Ubicado en las viviendas objeto de mejoramiento (estrategia en ejecución).



Alcaldía de Medellín
GOBIERNO LOCAL
ISVIMED

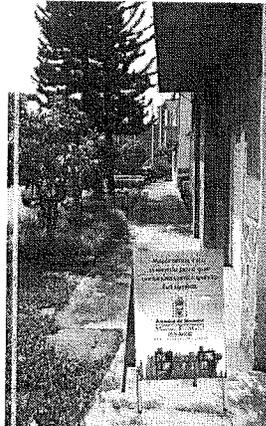
Un solo compromiso: Vivienda y Bienestar en Medellín

	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 21 de 53

Componente corporativo

Valla tijera

En las afueras de las viviendas objeto de mejoramiento.
 Valor por valla: \$ 284.410

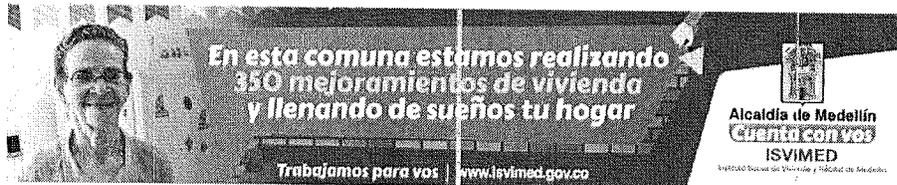



Alcaldía de Medellín
Cuenta con Vos
ISVIMED
Entidad Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Componente corporativo

Pasacalles

Ubicados en zonas estratégicas de las comunas donde actualmente estamos realizando mejoramientos de vivienda.



**Cada pasacalle tendrá la cifra real de los mejoramientos que se están realizando en cada comuna*

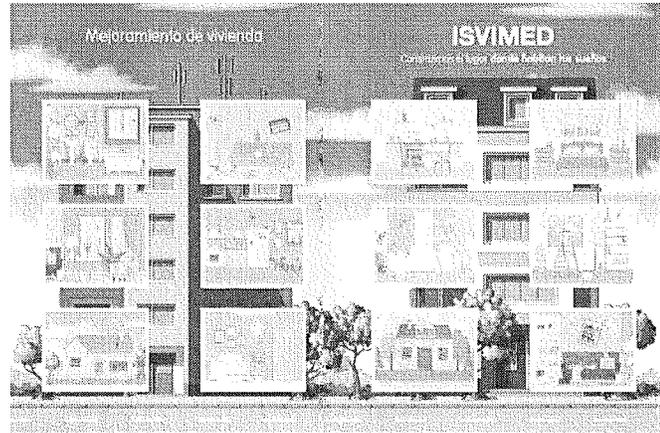

Alcaldía de Medellín
Cuenta con Vos
ISVIMED
Entidad Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

Componente corporativo

Álbum

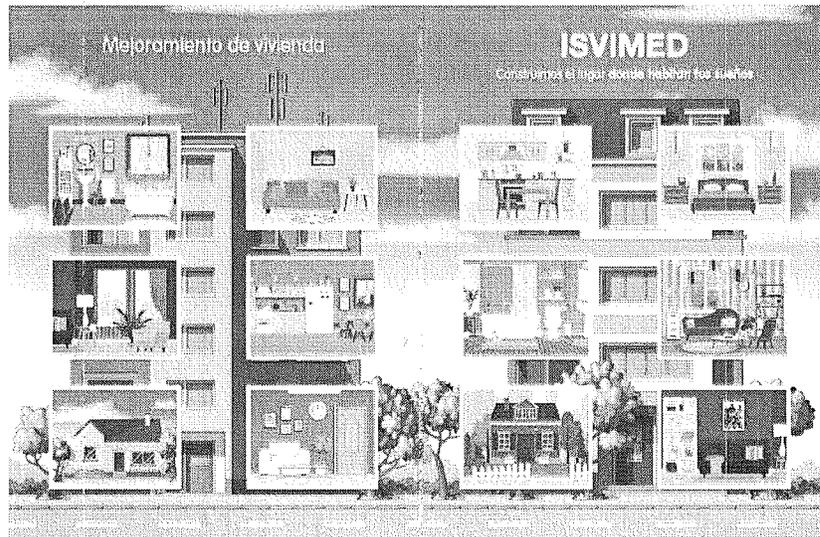
↳ Estrategia para generar recordación sobre los mejoramientos que realiza el Isvimed (Antes y Después)
En antes será la base del álbum y el después las láminas.

Cómo se veía el antes



** Es sólo una muestra. Una vez aprobada la propuesta se realiza el diseño final con fotografías reales del antes y después de los mejoramientos de vivienda*

Propuesta después de pegar las láminas



Componente organizacional

Videos

Videos cortos con historias exitosas de mejoramientos de vivienda terminados



Componente organizacional

Recorridos:

Con el Alcalde y medios de comunicación

El alcalde visitará algunas viviendas que se encuentran en etapa de inicio y durante el recorrido le entregará un certificado simbólico con la resolución del mejoramiento de vivienda a cada familia. Además, podrá visitar el proceso de seguimiento y cierre de obras que se estén llevando a cabo en otras viviendas, con el propósito de evidenciar la transformación de las condiciones habitacionales de las viviendas.

Con validadores

Secretarios, constructores, gerentes de cajas de compensaciones y directores, para que se conviertan en multiplicadores del proceso en diferentes espacios (se visitarán mejoramientos en etapa de inicio, ejecución y cierre)



	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 24 de 53

Componente organizacional

Carpeta institucional

Para entregar el certificado simbólico y la resolución del mejoramiento, en los recorridos con el Alcalde y en posteriores oportunidades.

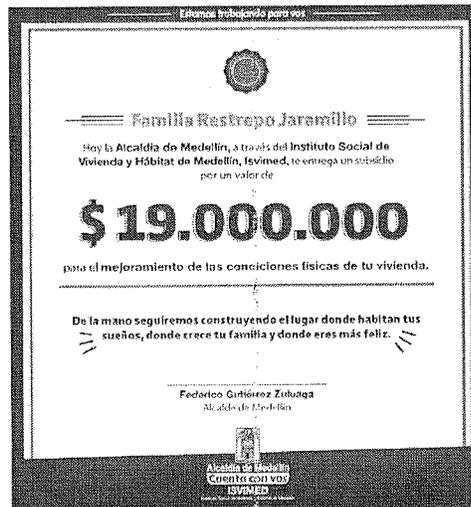
ACTE CARPETA VITRO



Componente organizacional

Certificado de mejoramiento

Para incluir en las carpetas con las resoluciones que se entregarán. Es un mensaje de confianza y posicionamiento de marca.



	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 25 de 53

Componente organizacional

Estrategia digital

Creación de contenidos en redes sociales para mostrar las transformaciones de las viviendas. Piezas con datos, el antes y después de los mejoramientos.



Relaciones interinstitucionales públicas y privadas

Con esta estrategia logramos acercar a públicos de interés con la realización de eventos, desayunos de trabajo, envío de información a públicos estratégicos.

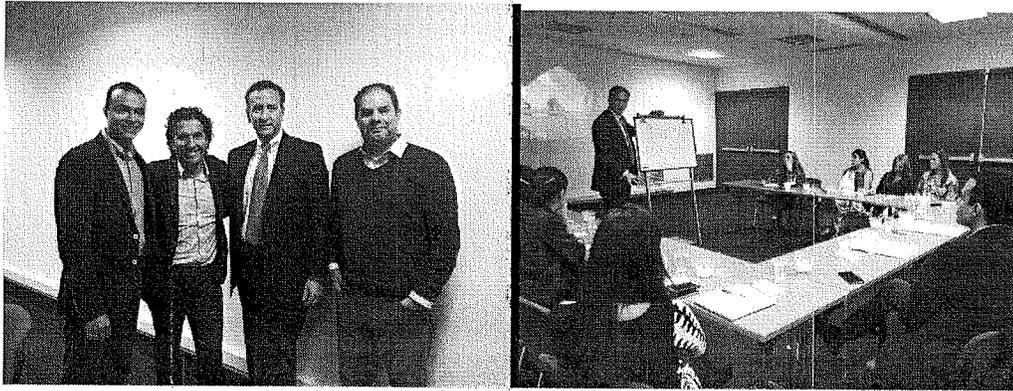
- Actualización de base de datos para un total de 35 públicos estratégicos y creación de la base de datos del área de comunicaciones con más de 500 personas.
- Creación de base de datos de las principales agencias inmobiliarias de Medellín.
- Vinculación de la empresa privada a actividades propias del Instituto.
- Vinculación de diferentes empresas con *suvenires* para el público interno del instituto.

Encuentro con empresarios



Con el fin de desarrollar una estrategia de comunicaciones y relaciones públicas para difundir la gestión del Isvimed ante sus públicos objetivo, para generar relacionamiento directo de la entidad, así como posicionar y afianzar su imagen en la ciudad, se realizó un encuentro con empresarios de la ciudad con el fin de recobrar la confianza de los empresarios y gremios del sector de la construcción, aseguradoras, fiduciarias y entidades bancarias, para generar alianzas público privadas en pro de la gestión del Instituto.

Acompañamiento a reuniones con la Fundación Julio Mario Santo Domingo y el DAP



Estrategia digital

En la era de las comunicaciones a través de las redes sociales y de la telefonía móvil, es de vital importancia consolidar una estrategia digital que promueva la participación ciudadana, obteniendo nuevos seguidores, posicionando los temas del Instituto y entregando contenidos en tiempo real sobre las actuaciones del Isvimed. Es por ello que la Oficina Asesora de Comunicaciones busca consolidar la página web del Isvimed como herramienta de información y consulta para todos los ciudadanos al tiempo que mejora el impacto de los contenidos publicados en las redes sociales.

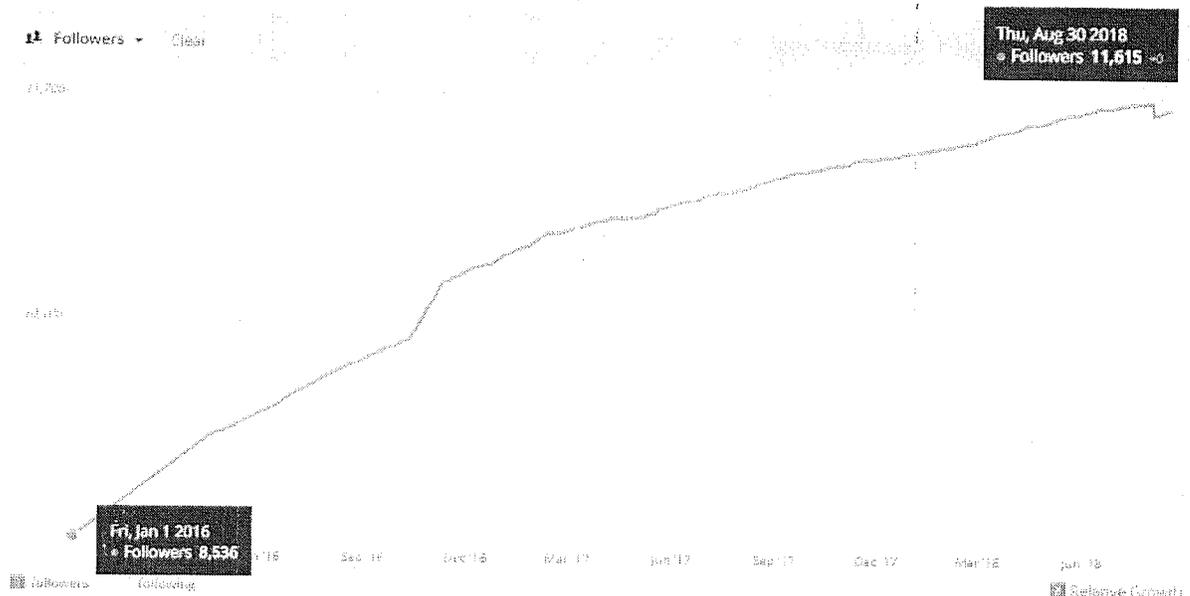
Los canales digitales del Instituto fueron creados para atender a los usuarios y orientar a la ciudadanía sobre el quehacer del Isvimed. Cada día se realizan publicaciones enfocadas a informar los avances de gestión en los diferentes programas y proyectos y se está en permanente interacción con los seguidores para resolver inquietudes generales.

Desde 2016 a agosto de 2018, se han realizado 7.982 publicaciones en las redes sociales del Isvimed.

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 27 de 53

Twitter

Desde enero de 2016 a agosto de 2018 se ha obtenido un aumento en la página de Twitter de 3.079 nuevos seguidores. A la fecha se cuenta con 11.615 seguidores.



Otro factor que ha contribuido al buen resultado obtenido en los canales digitales se debe al inicio de pauta para redes sociales, con la cual se ha logrado impactar a más gente en la ciudad.

Facebook

Desde enero de 2016 a agosto de 2018 se ha tenido un aumento de seguidores en la página de 6.177. A la fecha en esta red social contamos con 13.306 seguidores.

Los datos diarios se registrarán según la hora del Pacífico

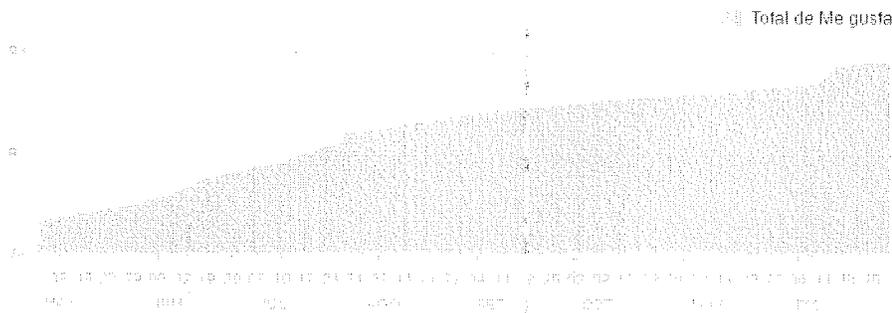
1S 1M 1T



Inicio: 1/5/2016

Fin: 31/12/2016

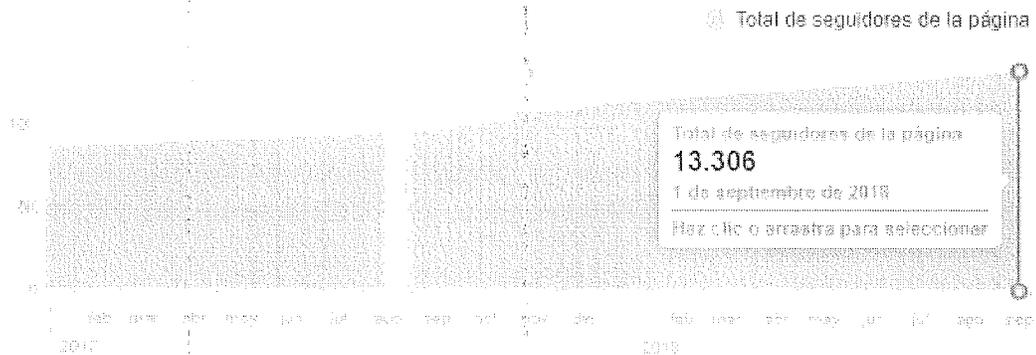
Total de Me gusta de la página hasta hoy: 9.005



PUNTO DE REFERENCIA
 Se compara tu rendimiento promedio a lo largo del tiempo

Total de Me gusta

Total de seguidores de la página hasta hoy: 13.306



También se fortalecieron las redes con las transmisiones en vivo, lo que ha permitido dar respuesta en tiempo real a los usuarios sobre temas de interés.

- Pauta en Facebook: alcance de 87.351 personas.

 <p>Alcaldía de Medellín CORPORACIÓN ISVIMED</p>	<h2>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h2>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 29 de 53

Página web

Permanente actualización de la página web www.isvimed.gov.co la cual mejoró su plataforma, navegación, diseño y accesibilidad desde el mes de febrero de 2017.

A partir de la modernización de la página web, se tuvo un total de 87.071 sesiones, las cuales corresponden a 50.626 usuarios.

Las secciones de mayor tráfico fueron:

- **Home: 64.841 visitas.**
- **Programas: 10.248 visitas.**
- **Transparencia/Atención al Ciudadano/Trámites y Servicios: 10.198 visitas.**
- **Noticia: Banco de los Pobres- Banco de las Oportunidades ofrecerá créditos para las OPV: 10.103 visitas.**
- **Quiénes somos: 5.247 visitas.**

Módulo «Gestión Inmobiliaria»: para que los hogares puedan conocer de una forma más fácil y rápida la oferta inmobiliaria institucional.

Actualización de contenidos del módulo de transparencia en la web: publicación de manera oportuna en la página web toda la información pública requerida por la norma y aquella que es de interés para todas las partes.

Adicionalmente se implementó un instructivo que permite dar cumplimiento a la normativa aplicable a la transparencia y el derecho al acceso de la información pública, desde la identificación de la información que se va a publicar hasta el seguimiento para su actualización y su efectivo acceso.

Comunicación interna

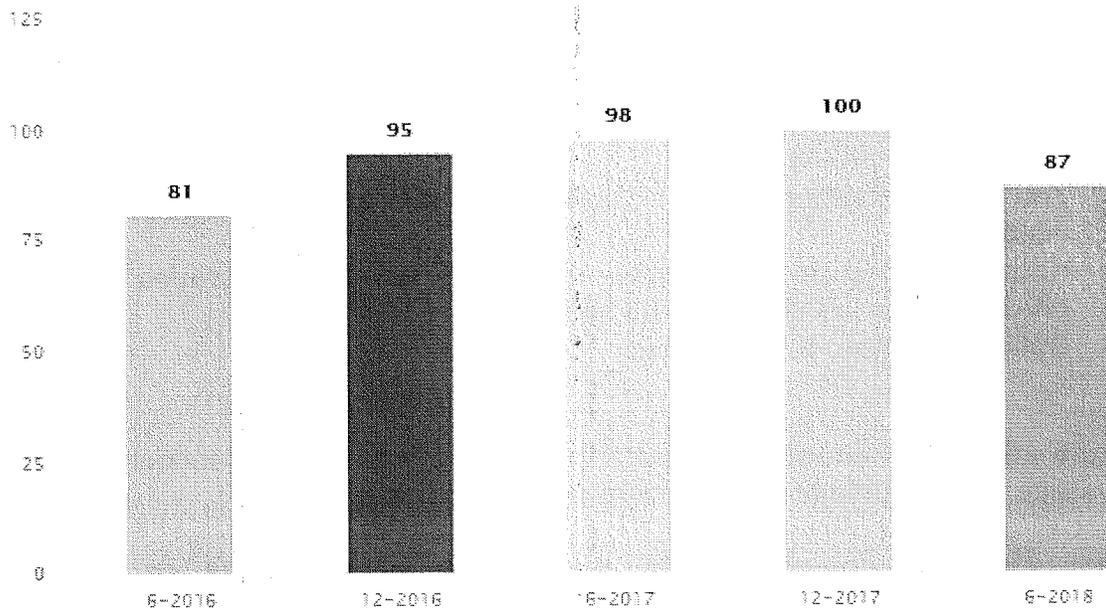
El componente de comunicación interna tiene como objetivo desarrollar una estrategia integral de comunicaciones enfocada a fomentar el sentido de pertenencia por el Isvimed y dignificar la labor de los servidores de la entidad, motivando mejores resultados. También se desarrollan campañas enfocadas al posicionamiento y conocimiento de los programas y proyectos del Isvimed.

Eficacia en la Satisfacción con la Comunicación Interna

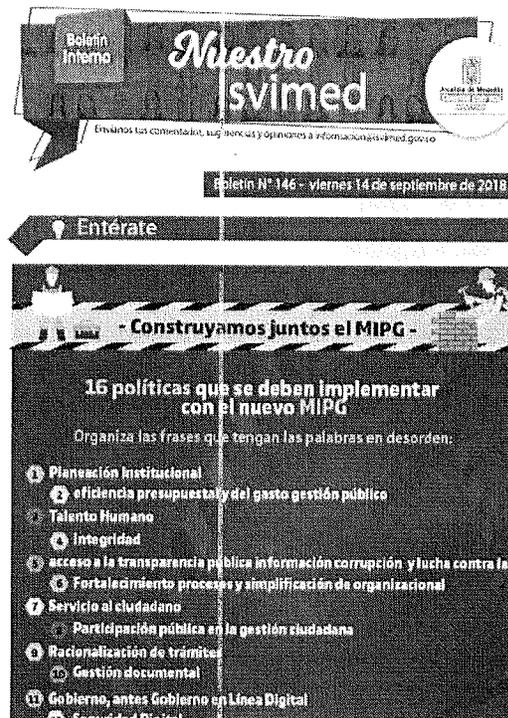
Para evaluar la eficacia de la comunicación interna se realiza una encuesta semestral donde se evidencia la satisfacción del público interno. Esta encuesta refleja la aceptación del público interno con las estrategias implementadas,

pasando de un 81 % en el primer semestre de 2016 a un incremento paulatino, hasta llegar al 100 % en el segundo semestre de 2017. Sin embargo, en el último semestre el personal calificó como negativa la gestión por procesos ajenos a la Oficina Asesora de Comunicaciones (fallas tecnológicas en el Isvimed, falta de correo, capacitación, inducción a personal), lo que representó una baja en la satisfacción al 87 %.

EFICACIA EN LA SATISFACCIÓN CON LA COMUNICACIÓN INTERNA

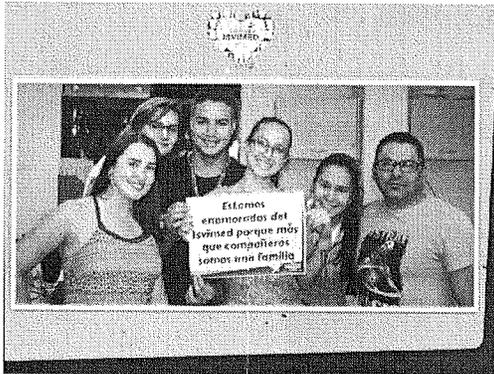


- A través del componente corporativo se logró la implementación del Boletín Interno diario y las carteleras físicas como estrategia para promover información de interés para el personal. Durante el 2018 se actualizó la imagen gráfica del boletín interno con una aceptación superior al 90%.



- 113 activaciones y eventos internos
- 602 boletines internos enviados al personal del Instituto.
- Implementación de las campañas de Calidad y Control Interno.
- Tarjetas de felicitación.
- «Encuentro con el director» que luego pasó a llamarse «Conversemos con la directora». Con este espacio se logró cercanía entre la Dirección y todo el personal del Instituto, además de mantener informados a los servidores sobre el quehacer del Instituto, sus metas y dificultades presentadas.

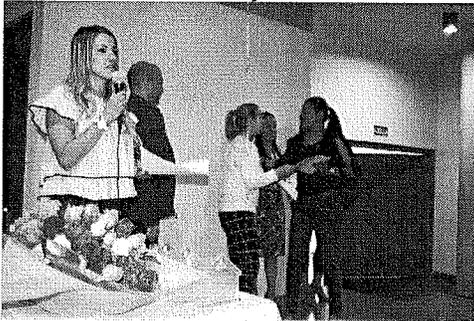
Activación y consolidación de la estrategia «Enamórate del Isvimed»



La estrategia «Enamórate del Isvimed» tiene como objetivo incentivar y mejorar el clima laboral en el Instituto de manera que todos los servidores y contratistas se enamoren de su quehacer y así contribuir con la razón social del Isvimed.

Esta estrategia fue la sombrilla de las diferentes campañas internas, con el fin de que perdurara en el tiempo y generar recordación.

Día del servidor público



Durante estos tres años se hizo reconocimiento a los servidores que cumplieron 10, 7 y 5 años en el Instituto. Además se reconoció la labor de los contratistas que se destacaron por su compromiso y entrega con el Isvimed.

Activación Modelo de Intervención Social



Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se apoyó a la Subdirección Poblacional para llevar a cabo una activación del Modelo de Intervención Social, con el personaje Gentil Vidal. El objetivo de esta activación fue generar recordación del nuevo modelo de intervención, mejorar el clima laboral y fortalecer los espacios de diversión y aprendizaje.

Celebración de fechas especiales

Buscando generar un mejor clima organizacional nos vinculamos a la celebración de fechas especiales y de ciudad como el Día Sin Carro, Feria de Flores, Amor y Amistad, Navidad, Medellín sin pólvora, Mundial de Fútbol, entre otros.



Articulación con Gestión Humana

Para la Oficina Asesora de Comunicaciones fue de gran importancia la articulación con las diferentes áreas y subdirecciones del Instituto, para lograr una cohesión en los mensajes y en la esencia de trabar para EL SER.

Así, logramos llevar a cabo diferentes campañas con Gestión Humana acompañadas de «Gentil Vidal», un personaje que encarna el sentir del Instituto llevando un mensaje claro siempre mostrando la cara amable que debe predominar en quienes trabajamos de cara a la ciudadanía.



	<h1>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h1>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 34 de 53

Campaña de calidad



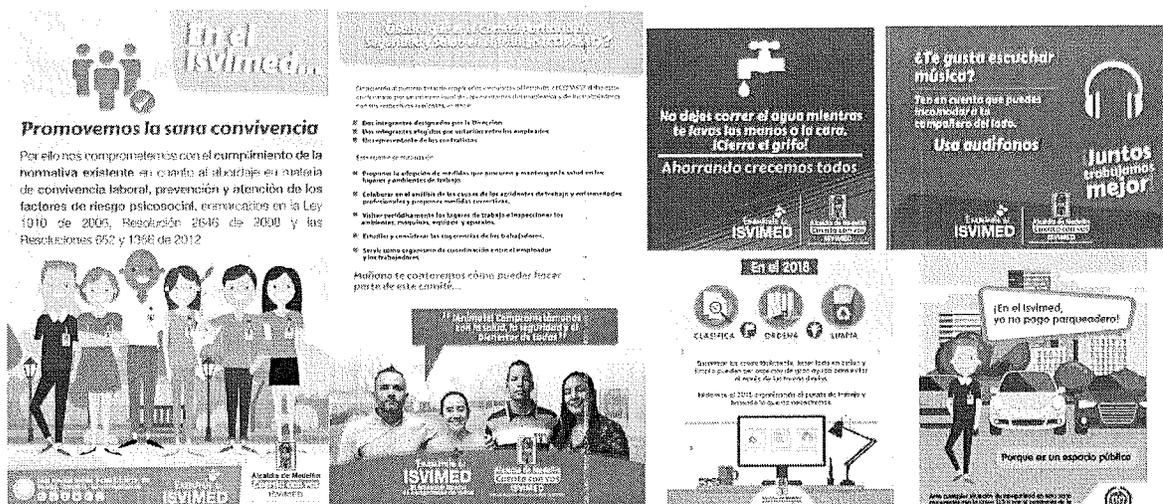
Con el propósito de preparar al personal del Isvimed para la auditoría de recertificación del Instituto, se realizaron dos campañas: «Festival de la Calidad 2016» y «El viaje de la Calidad 2017».

Asimismo, para el 2018 se estructura la tercera campaña llamada «Construyamos juntos el MIPG».

Campañas en el boletín interno

Se realizaron diferentes campañas que ayudaron a fortalecer el clima laboral: «Uso racional de los servicios», «Convivencia», «Austeridad», «La puntualidad», «Seguridad y salud en el trabajo», «En el Isvimed yo no pago parqueadero», entre otras.

Por otra parte, se cambió el diseño del boletín interno, el cual tuvo una aceptación del 99 % del personal de acuerdo a una encuesta realizada.



	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 35 de 53

Diseño y Publicidad

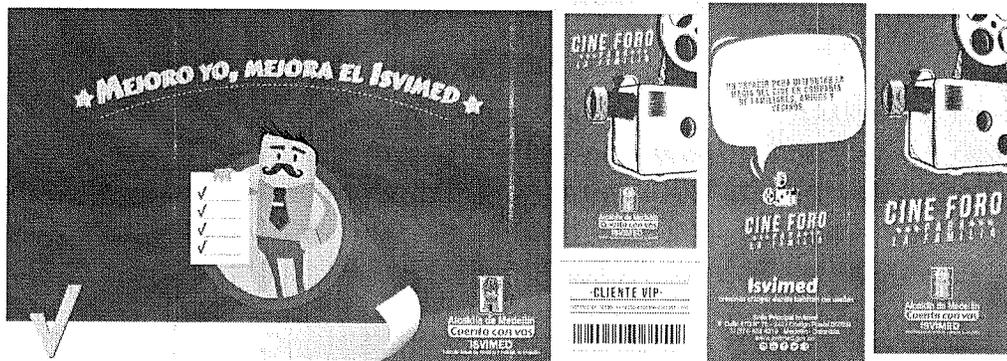
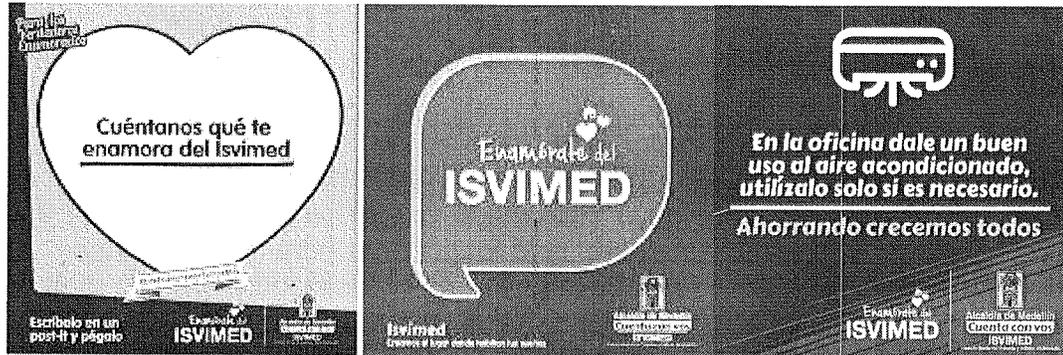
El diseño es la milla final para hacer realidad y materializar todas las ideas planificadas alrededor de las estrategias comunicacionales, partiendo de la creación de un lenguaje coherente y continuo alrededor de la marca, el uso de códigos gráficos y de herramientas que buscan generar «kilometraje» en el mensaje para posteriormente fabricar recordación y posicionamiento de marca.

Durante este periodo se logró consolidar una imagen partiendo del desarrollo e implementación de un Manual de Identidad Gráfica que ha permitido la inclusión del Instituto en el manual de Imagen de la Alcaldía como ejemplo en diferentes aplicaciones.

Asimismo, se destaca:

- 100 % de actualización en la señalética del Instituto.
- Diseño de más de 800 piezas gráficas entre invitaciones, *post*, *e-card*, *banners*, *backings*, cartillas, plegables, agendas personalizadas, piezas para campañas de la Subdirección Poblacional.
- Desarrollo de un video institucional – ABC- donde se indica la forma de trabajar del Instituto, sus programas y proyectos.
- Creación de imagen para campañas internas como Enamórate del Isvimed, Mejoro yo, mejora el Isvimed, Festival de la Calidad, El Viaje de la Calidad, Gentil Vidal, entre otros.
- Implementación de nuevas plantillas y diseños para las presentaciones de Consejo Directivo y participación con ponencias, acorde a la identidad de la marca.
- 28 presentaciones correspondientes a consejos directivos del Instituto, sesión ordinaria del Concejo de Medellín e Informes de gestión. Además se ha generado un estilo gráfico para cada una de las presentaciones con el objetivo de conservar la identidad del Instituto.
- Campaña para la adquisición de viviendas usadas con despliegue en redes sociales, avisos de prensa, canales internos de la Alcaldía de Medellín, páginas web, volantes, afiches, entre otros.

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 36 de 53



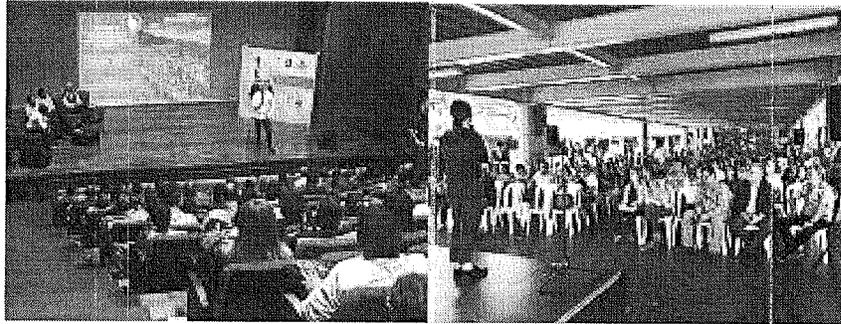
Proyectos estratégicos

Metrocable Picacho

Para el proceso de gestión predial y reasentamiento de este proyecto, se diagnosticaron los hitos más importantes y se identificaron las necesidades y posibilidades de comunicación en los diferentes contextos para llegar con las estrategias más apropiadas. Se elaboró un plan de comunicaciones detallado para ejecutar en el 2018 y 2019.

Igualmente Se adelantaron varias socializaciones con la comunidad, ferias de servicios con toda la oferta institucional y una actividad navideña tanto en La Paralela como en el Doce de Octubre, donde su buscó un acercamiento con la población intervenida y una comunicación en doble vía.

Durante este período se elaboraron dos cartillas, una con información general del proyecto y otra con información sobre el proceso de notificación de compra. También se elaboraron volantes, tarjetas y se entregó una planta como *suvenir* en el momento en que las familias firmaron la notificación de compra.



Espacios de comunicación proyecto Metrocable Picacho

Programa Unidos por el Agua

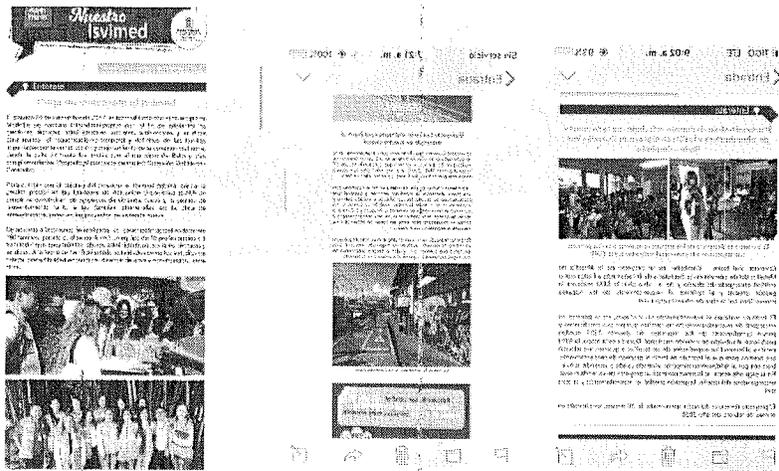
Se reforzó la presencia del Isvimed en esta apuesta de la Alcaldía de Medellín y EPM que busca llevar agua potable y saneamiento básico a 40.200 familias. En este período se afianzaron las relaciones interinstitucionales con las otras entidades participantes en el programa, lo cual permitió unificar la identidad corporativa, elaborar e implementar el plan de comunicaciones y realizar los recorridos, ruedas de prensa y entregas de obras en Carambolas, Versalles y Villatina, eventos en los cuales el Isvimed participó apoyando las actividades y con presencia institucional. Igualmente se apoyó la estrategia digital y la difusión en medios propios.



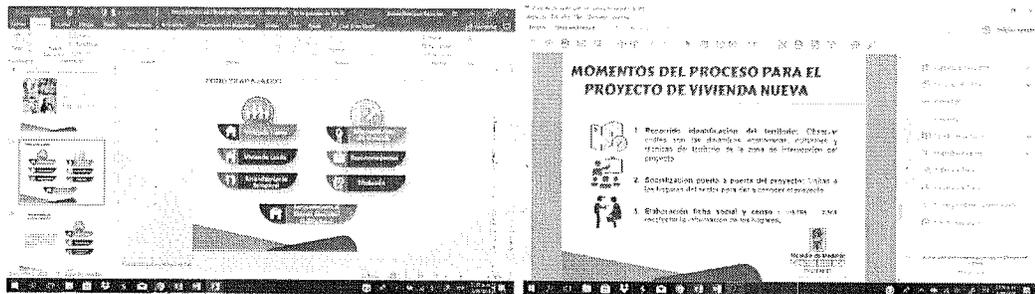
Rueda de prensa y recorrido en el barrio Carambolas

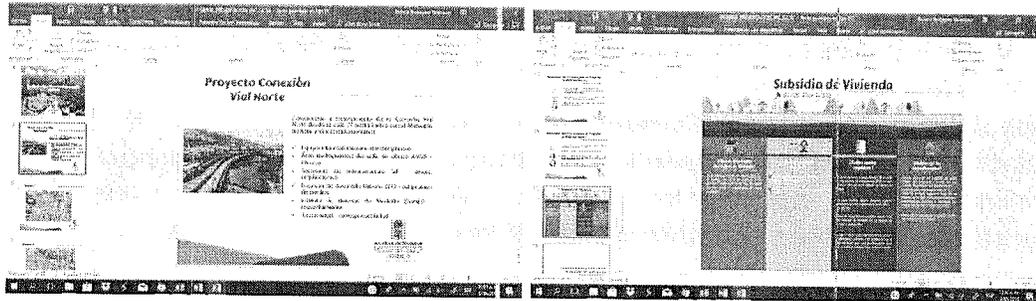
Proyecto Conexión Vial Norte

1. Creación de un Plan de Comunicaciones
2. Apoyo en la creación de la Metodología Social
3. Articulación con las diferentes entidades que intervienen en el proyecto (EDU, SIFI).
4. Tres artículos en el boletín interno «Nuestro Isvimed»

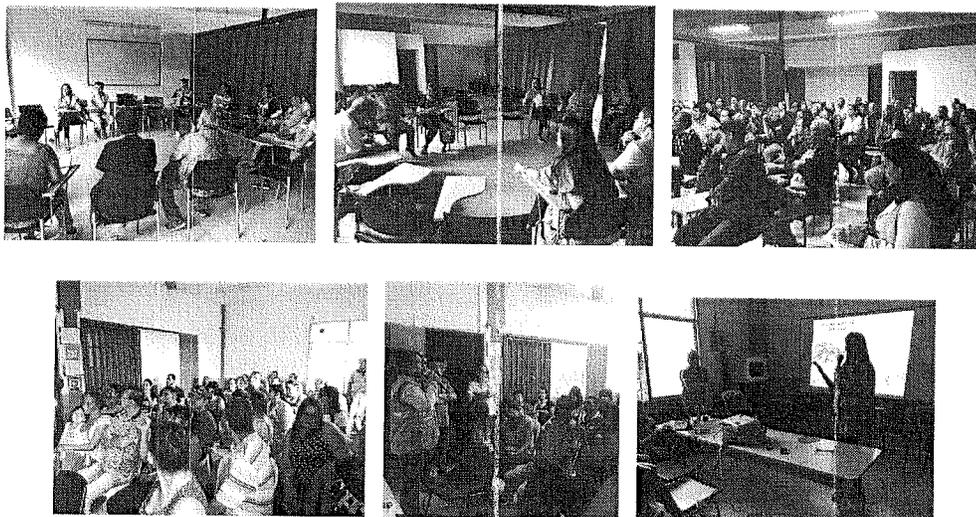


5. Elaboración de presentaciones para las diferentes socializaciones del proyecto.





6. Participación en cuatro socializaciones con Líderes y con la comunidad de la Comuna



Distribución de labores equipo de trabajo

Jazmín Lorena Jaramillo Apoyo Administrativo: apoyo procesos administrativos y financieros de la jefatura, procesos de contratación, enlace de calidad, apoyo al manejo presupuestal, elaboración de actas e informes, recepción y trámite de facturas, manejo del archivo de comunicaciones

María Camila Arenas Divulgación y prensa: diseño y desarrollo de estrategias para prensa, actualización de medios y página web, elaboración de contenidos (boletines de prensa, comunicados, boletines a públicos estratégicos), contacto directo con medios, apoyo a la realización de videos y microprogramas de tv, almacenamiento del archivo fotográfico y videos, monitoreo en medios.

Diego Alejandro Carrera Diseño y Publicidad: diseño de campañas publicitarias externas e internas, elaboración de piezas gráficas: página web, redes sociales,

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 40 de 53

vallas, volantes, afiches, tarjetas, presentaciones institucionales, entre otros; toma de fotografías, grabación y edición de videos.

María Clara Velásquez *Comunicación pública*: enlace con la Subdirección Poblacional, Alcaldía de Medellín y entidades externas para generar estrategias comunicacionales, apoyo a los convenios, diseño de campañas y piezas internas del instituto, apoyo en el diseño de presentaciones institucionales.

Fran Duque *Comunicación pública*: enlace con la Subdirección de Dotación, organización y logística de eventos, certámenes y ferias, revisión de los diseños y contenidos de las piezas que utilicen la imagen corporativa de Isvimed y la aplicación correcta de sus elementos gráficos, corrector de estilo, enlace del proceso de gestión de comunicaciones con el área de calidad, apoyo administrativo al convenio con Plaza Mayor.

Alejandro Restrepo *Comunicación corporativa*: estrategias de comunicaciones internas como el boletín interno, campañas y activaciones; actualización de las carteleras y demás medios informativos internos; logística y desarrollo de eventos internos, redacción de contenidos para comunicación interna, enlace con gestión humana y apoyo en la actualización de contenidos web.

Ana María Moreno *Estrategia Digital*: desarrollo de estrategias de comunicación digital; difusión de los programas, proyectos, eventos o actividades a través de redes sociales; mediciones en redes, apoyo al componente de divulgación a través de estrategias digitales.

Juan Ignacio García: apoyo a las acciones de comunicación pública, educación ciudadana y movilización del instituto en el marco del proyecto metro cable picacho

Biviana Rodríguez: apoyo a las acciones de comunicación pública, educación ciudadana y movilización del instituto en el marco del proyecto Regional Norte.

Quedas fines de semana:

CRONOGRAMA QUEDAS 2018

JULIO		1	2	
		7	8	Alejandro Restrepo
		13	14	María Clara Velásquez (Diego)
	20	21	22	María Camila Arenas
		28	29	Fran Duque
AGOSTO		4	5	Martes 7 Alejandro Restrepo
		11	12	Ana María Moreno
		18	19	20 María Clara Velásquez
		25	26	María Camila Arenas
SEPTIEMBRE		1	2	Fran Duque
		8	9	Alejandro Restrepo
		15	16	María Clara Velásquez
		22	23	María Camila Arenas
		29	30	Diego Carrera
OCTUBRE		6	7	Fran Duque
		13	14	15 Alejandro Restrepo
		20	21	María Clara Velásquez
NOVIEMBRE		27	28	María Camila Arenas
		3	4	5 Ana María Moreno
		10	11	12 Diego Carrera
		17	18	Alejandro Restrepo
DICIEMBRE		24	25	Fran Duque
		1	2	María Clara Velásquez
		8	9	María Camila Arenas
		15	16	Ana María Moreno
		22	23	Alejandro Restrepo
	29	30	Fran Duque (Diego)	

Pendientes:

- Estrategia con medios comunitarios para difusión de los programas y proyectos del Isvimed. Pendiente reunión con la coordinadora del proceso en la Secretaría de Comunicaciones de la Alcaldía de Medellín.
- Revisión de redacción y ortografía de la modificación del Decreto 2339
- Curso de voceros que se realizará a través de Gestión humana "Convencer hablando en Público". Por ahora se cuenta con la agenda programada para los días 9 y 16 de octubre y se dictará con la Universidad de Antioquia.
- Durante los días jueves 20 de septiembre y jueves 11 y 18 de octubre, se realizará una capacitación al equipo de Atención al Usuario sobre la Amabilidad (3 capacitaciones-3 talleres) en el parque Biblioteca de San Javier de 5 a 7 p.m.
- Modificación de los contratos de todos los comunicadores, ingresando una nueva obligación que permita el acompañamiento y atención a emergencias en los que se requiera presencia del Isvimed.

- Capacitación política de riesgos a todo el equipo de Comunicaciones (grupo primario)
- Liquidación del contrato de práctica de Alejandro Restrepo
- Próximo Encuentro con la Directora: Abordar el tema de pago de seguridad social e implicaciones legales para los contratistas que incumplan con esta obligación.
- Realizar campaña sobre construcción sostenible a través del contrato con Telemedellín (ellos diseñarían la campaña)
- Posicionamiento de marca Isvimed: Desayuno con públicos estratégicos (se hace entrega del Álbum de Mejoramiento de vivienda y se presentan los logros contados desde historias reales “videos” contando la transformación social y el impacto que generan los programas y proyectos desarrollados por el Isvimed) Esta misma técnica se puede establecer en los Comités Directivos de las diferentes secretarías y entes descentralizados. Solicitar espacio a los Secretarios y Gerentes para que el Isvimed pueda mostrarles cómo transforma la realidad de vida de miles de familias de Medellín.
- Recorrido con los Concejales el próximo 23 de octubre de 8:30 a.m. a 12 m Organizar logística para el transporte y posible recorrido con el equipo de Mejoramiento de Vivienda. Generar un entregable con toda la información para los concejales y sus equipos de trabajo.
- Vinculación permanente con la campaña Ciudadanos como Vos, reconociendo las copropiedades que pagan a tiempo la cuota de administración.
- Llevar la tienda de la confianza de la campaña Ciudadanos como Vos, a las 4 sedes del Isvimed. Ya se cuenta con una en la sede principal y se debe cotizar la elaboración de las tres cajas restantes a través de comunicaciones.
- Revisar con la Alcaldía de Medellín si el Isvimed puede usar la certificación que tiene del Icontec para la papelería y presentaciones (revisar si ellos lo hacen, si hay alguna restricción, si es mejor no hacerlo). Calidad apoya esta gestión.
- Revisar la finalidad de los Microprogramas, para que no sólo se muestre gestión sino que se pueda educar a través de ellos: cómo vivir en copropiedad, construir con licencias de construcción.
- Continuar con la producción de videos que permita contar las historias exitosas de las familias reasentadas por el proyecto Metrocable Picacho.
- Debido a los cambios realizados en los últimos días en las solicitudes a Plaza Mayor, se deben proyectar nuevamente los recursos que quedan por ejecutar garantizando como fecha máxima diciembre de 2018.

- **Eventos con Alcalde**

Durante el segundo semestre del año se realizó solicitud de acompañamiento del Alcalde para algunos de los eventos más importantes que desarrollará el Isvimed.

A la fecha está confirmada la Entrega de resoluciones de reconocimiento de edificaciones para el próximo 19 de octubre.

 <p style="text-align: center;">Eventos Isvimed</p>					
EVENTO	FECHA	HORA	LUGAR	POBLACIÓN	OBJETIVO
Entrega de 849 resoluciones de reconocimiento de vivienda a 1.341 familias de Medellín	19 de octubre de 2018	10:30 a.m.	Coliseo de Balonmano «Jorge Valderrama»	Beneficiarios del proyecto Reconocimiento de Edificaciones (estrato 1, 2 y 3)	Realizar entrega de 849 resoluciones de reconocimiento de edificaciones, los planos aprobados por la Curaduría Urbana y la nomenclatura expedida por la Oficina de Catastro Municipal, correspondiente a 1.341 unidades de viviendas.
Recorrido por obras de Mejoramiento de Viviendas	Noviembre (pendiente)	09:00 a.m.	Por definir (de acuerdo a la confirmación de agenda se verifica un barrio donde se puedan apreciar viviendas sin mejorar, en ejecución y terminadas)	Medios de comunicación, gabinete y beneficiarios.	Recorrer las viviendas en diagnóstico, ejecución y mejoradas por el Isvimed, evidenciando la transformación en la calidad de vida de las familias beneficiarias.
Festival de la Unidad	sábado 27 de octubre de 2018 (pendiente)	02:00 p.m.	Urbanización Tiro III Ciudadela Nuevo Occidente	676 familias que habitan la urbanización	En el marco del primer aniversario de esta urbanización, realizar un festival donde las familias puedan disfrutar de toda la oferta institucional de la Alcaldía de Medellín, con actividades lúdicas y recreativas que fortalezcan la convivencia y el tejido social. Además, a través de la campaña Ciudadanos como vos, se hará un reconocimiento especial a esta urbanización donde 7 de cada 10 copropietarios pagan a tiempo la cuota de administración (Serenata para los vecinos)
Foro de propiedad horizontal - Entrega de caja de herramientas a 200 administradores de los proyectos habitacionales gerenciados por el Isvimed	Jueves 29 de noviembre de 2018 (pendiente)	08:00 a.m.	por definir	200 Administradores de los proyectos habitacionales gerenciados por el Isvimed	Fortalecer el rol de los administradores en las copropiedades, a partir de conocimientos teóricos y prácticos. Se realizará la entrega de una caja de herramientas que fortalecerá el desarrollo de sus funciones desde los componentes, jurídico, administrativo-contable y social.
Entrega de resoluciones de reconocimiento de vivienda	19 o 20 diciembre de 2018 (pendiente)	08:00 a.m.	Coliseo de Balonmano «Jorge Valderrama»	Beneficiarios del proyecto Reconocimiento de Edificaciones (estrato 1, 2 y 3)	Realizar entrega de resoluciones de reconocimiento de edificaciones, los planos aprobados por la Curaduría Urbana y la nomenclatura expedida por la Oficina de Catastro Municipal. Número de resoluciones por definir

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 44 de 53

Atención a la ciudadanía y PQRS

El proceso misional de Gestión de Atención al Usuario tiene como objetivos garantizar la prestación del servicio al ciudadano en los trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información general del Isvimed. Además contribuye con la satisfacción a los requerimientos de los usuarios y promueve un óptimo acceso a la información y la reducción de trámites.

Satisfacción del usuario

Dando cumplimiento al proceso misional de Gestión de Atención al Usuario, se desarrollaron diferentes estrategias y actividades que han permitido garantizar la prestación del servicio al ciudadano, contribuir con la satisfacción a los requerimientos y promover un óptimo acceso a la información y la reducción de trámites.

Como resultado se obtuvo una buena calificación en la encuesta de satisfacción al usuario en todos los puntos de atención: sede principal, taquillas de La Alpujarra, corregimientos y sede Lusitania. El porcentaje promedio de la encuesta de satisfacción es del 98% superando la meta propuesta de 95 %.

Los logros más representativos fueron:

- Contratación de nuevo personal con experiencia en la atención al usuario.
- Capacitaciones al personal sobre los programas y proyectos del Instituto.
- Implementación del sistema de fichos para una atención más organizada y ágil. Este sistema permite conocer cuántas personas atiende cada contratista diariamente.
- Rotación de los puestos con todos los contratistas de atención al usuario (recepción, taquillas sede Alpujarra, taquillas sede Lusitania y corregimientos), lo que permite mayor movilidad de personal de una sede a otra, contando con el mismo entrenamiento.
- Encuesta de satisfacción al usuario digital a través del Sifi, lo cual permitió establecer una metodología para medir y evaluar la atención brindada en Isvimed. Esta labor se realizó durante los dos primeros años (2016-2017), porque a partir del 2018 se implementó la encuesta a través de calificadores de servicio que permite hacer una encuesta de satisfacción una vez finalice la atención.

- El resultado de las encuestas determina que la percepción que tienen los usuarios es muy buena con relación a la calidad de los servicios ofrecidos por el Isvimed y con la información obtenida. Se realiza retroalimentación, que permite tomar decisiones que contribuyan a la mejora continua en los servicios así como a la satisfacción de los usuarios.
- Socialización del Protocolo de Atención al usuario del Isvimed, con el cual se pretende unificar los criterios en la presentación del servicio y atención a los usuarios que permita estar acorde tanto con sus necesidades como con el deber del compromiso social que tiene el Instituto con la comunidad.
- Implementación de la atención al usuario en jornada continua en las taquillas de La Alpujarra, lo cual permite brindar un mejor servicio a los ciudadanos.
- Se contrató una persona, a partir del mes de enero de 2018, lo cual permitió que la atención llegara a los 5 corregimientos de Medellín y al punto de atención Lusitania y logramos brindar un mejor servicio en la recepción de las personas que visitan la sede velódromo.
- Un muy buen resultado en la encuesta de Satisfacción al Usuario, lo que nos permite estar por encima de la meta que corresponde al (95%). las personas se sienten satisfechas con la atención recibida por parte del Isvimed en todos los puntos de atención: sede principal, taquillas de la alpujarra, corregimientos y Lusitania. EL porcentaje promedio de satisfacción es del 99%.
- El porcentaje de personas encuestadas para el año 2018 es bastante satisfactorio (45% al 59% del número de usuarios atendidos) en comparación con el año 2017 donde el porcentaje más alto de encuestas fue del 29%. Lo anterior debido a la implementación de los calificadores de servicio.
- Se adquirieron calificadores de atención al usuario, lo que permitió el desarrollo de estrategias para la medición de la oportunidad y calidad en la atención a los diferentes usuarios y población en general y proponer acciones de mejora tendientes a incrementar los niveles de satisfacción con los servicios que presta el Instituto.
- Implementación de escarapelas, para que los usuarios que visitan las oficinas del Isvimed estén identificados. Usar escarapelas de identificación facilita el trabajo del personal de seguridad para distinguir

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 46 de 53

entre un empleado y un visitante, mitigando el riesgo de suplantación y robo.

- Se implementó un seguimiento a los diferentes puntos de atención a la ciudadanía, para escuchar las sugerencias y propuestas de los coordinadores, lo que permite implementar acciones de mejora para el proceso de Gestión de Atención al Usuario.
- Se adquirió una Licencia de Office 2016 profesional, que contiene el componente Microsoft Access, el cual nos permite tener información sobre los predios de la ciudad, sus afectaciones y pertenencia.
- Se incluyó cláusula en las obligaciones de los contratistas, en la cual se les informa que deben portar los elementos y camisas que identifican al contratista al momento de prestar sus servicios frente a los usuarios.
- Se implementó el formato F-GC-14 de recolección periódica de información institucional a través del cual las subdirecciones semanalmente nos reportan la información actualizada del instituto sobre aquellos eventos que se realizarán permitiendo suministrar a todas las partes interesadas información veraz y oportuna.

Atenciones realizadas

ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE 2016 - ATENCIONES CONTRATISTAS PERSONALIZADAS Y TELEFÓNICAS	52.885
ACUMULADO ENERO - DICIEMBRE 2017 - ATENCIONES CONTRATISTAS PERSONALIZADAS Y TELEFÓNICAS	47.173
ACUMULADO ENERO - AGOSTO 2018 - ATENCIONES CONTRATISTAS PERSONALIZADAS Y TELEFÓNICAS	33.584

Línea de acción de peticiones

Para garantizar la prestación del servicio al ciudadano en los trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias e información general del Isvimed, se desarrollaron diferentes acciones de mejora en el proceso:

- implementación de un acta de apertura de buzón de sugerencias la cual quedó institucionalizada a través del formato F-GA-01 y que garantiza la apertura diaria del buzón con firmas tanto del testigo como la persona que custodia dicho buzón. También se diseñó un formato de respuesta automática vía correo electrónico donde se informa a cada usuario que su correo ha sido recibido y recibirá respuesta dentro de los tiempos establecidos por la ley.
- Con el apoyo del área de sistemas del Instituto se logró que el sistema de información Sifi indexe las fechas de entrada y salida con su respectivo radicado de archivo, esto con el fin de generar una acción de mejora que permita tener mayor control de la información teniendo así un radicado único. También se implementó la radicación de todas las peticiones que llegan a través del correo institucional info@isvimed.gov.co.
- Cumplimiento superior al 90% en la oportunidad en la respuesta a peticiones en los términos establecidos por ley, cumpliendo con la meta establecida en el indicador. Esto demuestra mayor compromiso y responsabilidad por parte de cada Subdirección frente al seguimiento y respuesta oportuna.
- Estabilización del procedimiento denominado «P-GA-02 procedimiento para gestionar las peticiones interpuestas por el usuario» de tal manera que los métodos allí plasmados garantizaran el cumplimiento de aspectos legales y políticas internas del Instituto. Dicho procedimiento fue divulgado a todo el público de interés mediante reuniones grupales y por medio del boletín institucional, en aras de garantizar su posterior cumplimiento.
- El procedimiento en mención aplica desde la recepción de las peticiones hasta la generación de informes de resultados, los cuales son presentados de manera periódica a la Oficina Asesora de Comunicaciones y posteriormente escalados a la Dirección para su análisis y toma de decisiones.
- Como muestra del compromiso de la Dirección en cuanto a la gestión eficiente y oportuna de las peticiones, desde el comité directivo se estableció responsabilizar a cada subdirector o jefe de la gestión resultante del proceso, disminuyendo y mitigando impactos en términos legales y de imagen institucional.
- Entre los mecanismos implementados para impactar la respuesta eficiente y oportuna a las peticiones interpuestas por las partes interesadas, se encuentran:

	ACTA DE INFORME DE GESTIÓN	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 48 de 53

- Aplicación de protocolo que define la estructura mínima requerida para dar una respuesta eficiente.
- Definición de roles y responsabilidades desde el comité directivo.
- Seguimiento sistemático por medio electrónico.
- Seguimiento personalizado liderado por el abogado contratista encargado de las peticiones.
- Apoyo jurídico a cada responsable de gestionar las peticiones en aras de blindar el Instituto frente a posibles procesos legales.
- Se dispone de una línea telefónica con acceso exclusivo a resolver las peticiones que requieren ser ampliadas o atendidas por el abogado contratista encargado de las peticiones.

Lo anterior ha generado un impacto positivo en términos de tiempos y garantías que blindan cada vez más al Instituto frente al tema de peticiones.

Trazabilidad de la gestión

Las peticiones recibidas en el Isvimed llegan por los siguientes canales:

- Página web
- Verbales
- Escritos
- Buzón de sugerencias

Todas ellas eran indexadas en el SIFI- Sistema de información de Isvimed, sin embargo no contaban con un radicado de control único tal como lo establecen los lineamientos del AGN- Archivo General de la Nación. Conscientes de dicha debilidad, desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se lideró un proyecto para generar un radicado único institucional para todo tipo de comunicaciones oficiales que entran y salen del Instituto dando cobertura a las peticiones.

Implementación de nuevas métricas de control

En el año 2016 tras realizar un diagnóstico de las métricas actuales del proceso y con el fin de establecer mayores controles, se estableció un nuevo indicador que permitió medir la eficacia de las respuestas suministradas a quienes interponen las

peticiones. Esta gestión se ha materializado en el SMO- Sistema de Medición Organizacional- administrado por el área de Calidad y alimentado por cada responsable. Desde el área de Sistemas y Calidad se implementó una medición de resultados con unos indicadores de gestión que han permitido un cumplimiento en cuanto a la eficacia y la oportunidad de las respuestas de las peticiones que ingresan diariamente al Instituto.

Durante el año 2016 a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones se logró que estas peticiones tuvieran un control de términos para dar respuestas de 10 días hábiles como se comunicó mediante circular 200-005 de mayo 19 del año 2016, reiterando la importancia de dar respuestas oportunas en el término de 10 días como política interna, sin dejar de lado los de ley, como la radicación de entrada y salida de las peticiones que ingresan por la página web del Isvimed de forma consecuente desde la oficina de archivo del Instituto, para obtener un mejor control a las peticiones interpuestas por los usuarios y ciudadanos de la institución.

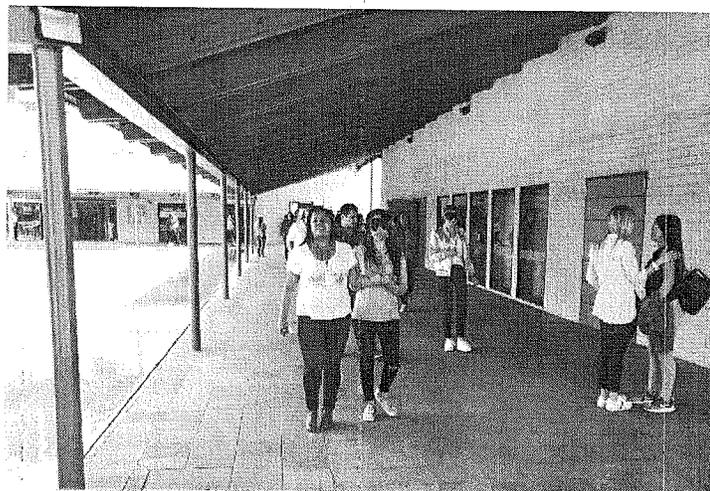
También se han hecho capacitaciones por parte de la Subdirección Jurídica sobre la metodología de brindar respuestas a los usuarios para que estas sean claras, de fondo, precisas y el usuario entienda su respuesta. Estas capacitaciones se brindaron a las personas responsables de dar las respuestas, lo que ha sido un logro de un 90 % como se demuestra en los indicadores del año 2016:

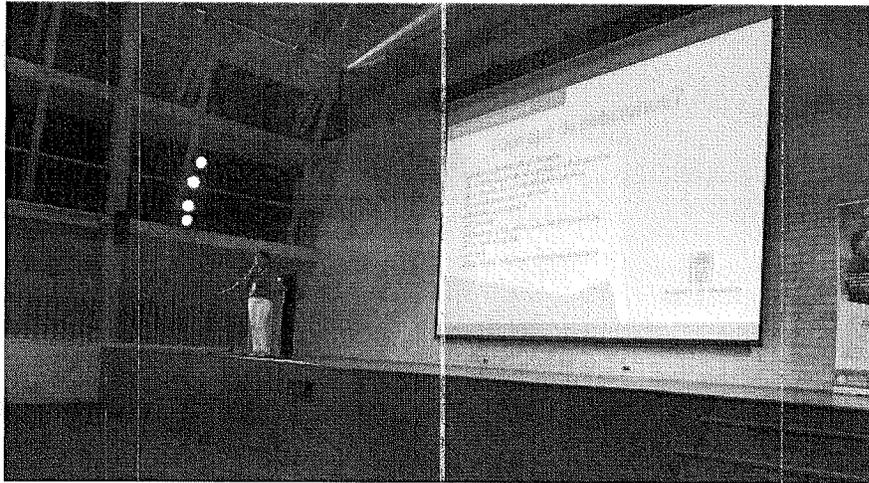
- La meta establecida en la eficacia y oportunidad de las respuestas osciló entre un 90 % a 100 % lo que indica un compromiso y sentido de pertenencia de los funcionarios del Instituto.
 - En el primer trimestre del año 2017, la gestión sigue reflejada con el mismo compromiso por parte de los dueños de los procesos establecidos en el Instituto y con un promedio de 95 % de la meta establecida en los indicadores que se evalúan mes a mes.
 - Se implementó la respuesta inmediata en @info, lo que permiten dar una respuesta inicial al usuario indicando su número de radicado y los días que tenemos como instituto para dar la respuesta.
 - Se realizó un taller sobre PQRSD dictado por el personal de servicio al ciudadano de la Alcaldía de Medellín y dirigido a los responsables directos de brindar las respuestas del Instituto.
1. Generar conciencia en el personal del Isvimed sobre el cumplimiento de los tiempos establecidos para la respuesta a las peticiones que ingresan al Instituto.

2. Garantizar que las respuestas a las peticiones sean más claras y con información de fondo.

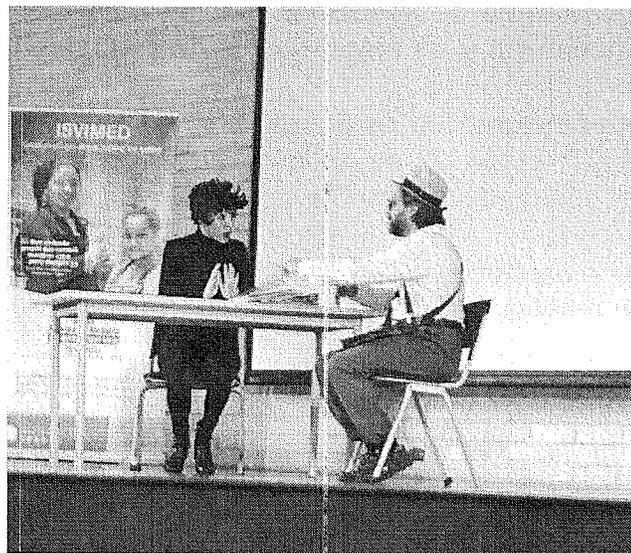
Cronograma

Taller PQRSD Lugar: Auditorio Parque Biblioteca de Belén Viernes 17 de agosto 7:30 a.m. a 12 m	
Hora	Temática
7:30 a.m.	Registro
7:45 a.m.	Entrenamiento PQRSD Servicio al Ciudadano Alcaldía de Medellín
9:45a.m.	Refrigerio
10:15a.m.	Presentación obra de teatro - Teatriados
11:00 a.m.	Capacitación manejo técnico PQRSD
11:15 a.m.	Taller práctico, respuestas sociales a PQRSD (de fondo y claras)
12:00 a.m.	Finaliza capacitación





Durante el taller se realizó una obra de Teatro como parte de la estrategia de sensibilización del personal del Isvimed



- Se realizó también una campaña con el acompañamiento del personaje "Gentil Vidal" con el fin de incentivar al personal del instituto en la respuesta oportuna a las PQRSD que ingresan al Isvimed. También se han realizado publicaciones en el boletín interno con piezas gráficas.

 <p>Alcaldía de Medellín CORPORACIÓN ISVIMED</p>	<h2>ACTA DE INFORME DE GESTIÓN</h2>	CÓDIGO: F-GE-01
		VERSIÓN: 06
		FECHA: 2/05/2016
		PÁGINA: 52 de 53

Información importante

Recuerda brindar una respuesta oportuna y clara a los derechos de petición para no incurrir en sanciones disciplinarias que puedan afectar al Instituto.

En la circular 200-033 de 2017 se indican los tiempos establecidos para garantizar los derechos de los ciudadanos y la indemnidad jurídica del Isvimed.

Circular 200-033 de 2017




Ten en cuenta

Los derechos de petición no pueden cerrarse sin su respectiva evidencia, siempre deben ir con radicado de salida como lo establece el procedimiento para gestionar las peticiones interpuestas por las partes interesadas.

Conoce el procedimiento adjunto (P-GA-02)




- Mejora la comunicación y la disposición por parte de los servidores con los encargados de la línea de peticiones gracias a capacitaciones y boletines internos que incentivan a los responsables de cada dependencia.
- Con el acompañamiento de la Subdirección Jurídica se emitió la circular 200-003 de 2017, el día 22 de junio de 2017, en la cual se definieron los términos para respuestas de los Derechos de Petición.
- Se recibieron y atendieron 275 llamadas remitidas desde la Alcaldía de Medellín para resolver dudas e inquietudes sobre proyectos y programas del Isvimed.

Pendientes:

- Contratación de dos personas que deben ser remplazadas en el proceso de Atención al Usuario y enlace de PQRSD.
- Líneas telefónicas: - Comenzamos con la atención al usuario en la línea telefónica de la Alcaldía de Medellín 4444144 a partir del lunes 24 de septiembre. – Se solicitó a todos los subdirectores enviar un listado con el personal al que se le debe instalar el Spark (chat interno) para garantizar la comunicación interna en el Isvimed entre el equipo de atención al usuario y el personal (sistemas instala, capacita y luego se procede con la aplicación). - Una vez se haga la compra de las diademas que se requieren para Atención al Usuario, se procede a dejar un solo contratista para atender la 180 (no atenderá usuarios) garantizando que las personas que llaman a la línea 4304310 reciban una respuesta (si requiere información para acceder a nuestros programas y proyectos debe remitirlos a la línea de la Alcaldía). – se actualizará el saludo de bienvenida con el que cuenta la línea incluyendo proyectos estratégicos.

- Actualizar el procedimiento de Atención al Usuario donde se indique que tenemos atención preferencias. Ya se encuentra el letrero ubicado en la sede Velódromo y falta cambiar el letrero de una taquilla por Atención Preferencial.
- Actualmente Ivón Caro, contratista de Atención al Usuario, se encuentra en Licencia de Maternidad y debe renovarse su contrato para la tercera semana de octubre, revisar la licencia de maternidad para definir fecha de reinicio. Adicional, ese contrato sólo reinicia por 15 días que quedaron pendientes, por lo que se debe proyectar el nuevo contrato para dar continuidad hasta el 31 de diciembre de 2018.

Nombre del Responsable
Jennifer Montoya Díaz

 Alcaldía de Medellín ISVIMED	<h1>PAZ Y SALVO ALMACEN</h1>	CÓDIGO: F-GI-03
		VERSIÓN: 05
		FECHA: 27/04/2016
		PÁGINA: 1 DE 1

Medellín, 2018-09-18

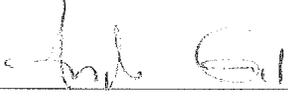
Asunto: Descarga de Bienes

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín ISVIMED-Subdirección Administrativa y Financiera, le recibe los siguientes bienes con el fin de ser reintegrados al Almacén.

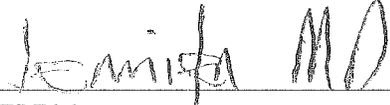
Cuenta Contable	Tipo de Elemento	Cant.	Placa	Serial	Costo
1670010101	CAMARA	1	191	N/A	2.099.000
1670020101	PORTATIL	1	1548	N/A	4.251.516
1670010101	TELEVISOR	1	1513	N/A	797.900
1670010101	CELULAR	1	1927	N/A	550.000
1665010103	AIRE ACONDICIONADO	1	666	N/A	4.173.381
8390900103	BUZON	1	1721	N/A	92.800
8390900103	BUZON	1	35	N/A	92.800
8390900103	CARPA	1	1777	N/A	1.287.600
8390900103	CARPA	1	1776	N/A	1.287.600
8390900103	CARTELERA	1	1778	N/A	87.000
511114040201	DESCANSAPIES	1	3751	N/A	45.867
8390900103	PAPELERA	1	1583	N/A	6.380
1665010101	PORTA CPU	1	1635	N/A	28.433
1665010101	PORTA CPU	1	1660	N/A	28.433
1665010101	PUESTO DE TRABAJO	1	2	N/A	1.026.600
1665010101	SILLA	1	1570	N/A	98.340
1665010101	SILLA	1	845	N/A	102.080
1665010101	SILLA	1	207	N/A	102.080
1665010101	SILLA	1	60	N/A	102.080
8390900103	SILLA	1	1703	N/A	63.240
8390900103	SILLA	1	1700	N/A	394.638
8390900103	SILLA	1	1699	N/A	394.638
1665010101	SILLA	1	174	N/A	102.080
1665010101	SILLA	1	187	N/A	102.080
1665010101	SILLA	1	2552	N/A	336.168
1665010101	SILLA	1	2553	N/A	548.100
8390900103	SILLA	1	1745	N/A	21.990
8390900103	SILLA	1	1749	N/A	21.990
8390900103	SILLA	1	2028	N/A	0,0
8390900103	SILLA	1	2007	N/A	0,0
8390900103	SILLA	1	2174	N/A	0,0
1665010101	SILLA	1	2001	N/A	19.800

1665010102	SOPORTE TV	1	1519	N/A	97.500
1670010101	TELEFONO	1	2629	CCQ162409FC	222.772
1670010101	TURNERO DIGITAL	1	1505	N/A	442.400
1670010101	TURNERO DIGITAL	1	1504	N/A	300.000
5111140401	CARGADOR	1	3269	N/A	69.900
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3276	N/A	276.480
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3277	N/A	278.460
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3278	N/A	276.480
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3279	N/A	276.480
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3280	N/A	276.480
511114040201	CALIFICADORES DE ATENCIÓN AL USUARIO	1	3281	N/A	276.480

NOTA: Los bienes entregados se revisaron y se encuentran en buen estado.



 RECIBE



 ENTREGA
 JENNIFER MONTOYA DIAZ



PAZ Y SALVO

CÓDIGO: F-GJ-67

VERSIÓN: 05

FECHA: 12/06/2017

PÁGINA: 1 de 1

Diligencie la siguiente información:

Ciudad: Medellin

Fecha: 18 de Sep 2018

Certificamos que el (la) Señor (a): Jennyfer Montoya Diaz

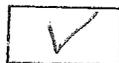
Identificado con CC No. 43987007 De _____

En la calidad de: Empleado Contratista _____

Contrato No. _____ Subdirección: Jef oficina Abogon CPDES

Se encuentra a paz y salvo con las siguientes dependencias y/o adeucia según observaciones aquí anexas:

Entrega de backup

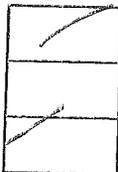


Firma de Sistemas: Andrés Rivera

Nombre: Andrés Felipe Rivera Ch.

Cargo: Contratista TICs

Chaleco



Gorra

Carnet

Firma de Supervisor / Jefe Inmediato (según el caso):

Nombre:

Cargo:

Julio Cesar
Director

Expediente (s)



Firma de Archivo Central:

Nombre:

Cargo:

Johan Leonor Bk

Johan Leonor Bk

Técnico Documental

OBSERVACIONES:

Firma del empleado o contratista

Celular:

Tel. Fijo:

3014593473

4304310

