



Alcaldía de Medellín
ISVIMED

Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA AÑO: 2020

PL-GE-02

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carlos Gómez Profesional especializado de TIC Juliana Hurtado Líder de MIPG	Javier Valdés Barcha Subdirector de Planeación Vanessa Cristina Rojas Vallejo Subdirector Jurídico	Jorge Iván Torres Ramírez Director

1. OBJETIVO:

1.1 Objetivo estratégico al cual le apunta el plan:

Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

1.2 Objetivo del plan anticorrupción:

Implementar acciones y estrategias anticorrupción, anti trámites, de atención al ciudadano y de rendición de cuentas que permitan garantizar la transparencia, el buen gobierno y la eficiencia administrativa, en el marco de la normatividad aplicable vigente.

2. ALCANCE

El presente “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los colaboradores del ISVIMED en la ejecución de sus procesos y el desarrollo de sus actividades.

INTRODUCCIÓN

ISVIMED ha formulado para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. En ese sentido y comprometidos con el nuevo MIPG- Modelo integrado de planeación y gestión, hemos articulado una serie de actividades que se podrán identificar a lo largo del plan en cada uno de sus 5 componentes, logrando una mayor coherencia desde su planificación hasta su implementación.

Inicia una nueva administración para la ciudad y en ese sentido una nueva dirección, es por ello que este plan enmarcará actividades informativas, de sensibilización y de cumplimiento de aspectos legales que permitan introyectar elementos necesarios de transparencia al equipo directivo, esto con el fin que ellos como líderes hagan cumplir mediante sus equipos de trabajo actividades que promuevan una mejor calidad de servicio que contribuya al logro de las metas institucionales y a la satisfacción del ciudadano.

Este plan anticorrupción se viene implementando hace varios años y con él, una serie de estrategias que han posibilitado la mejora de nuestros procesos y de la información que le entregamos a los actores que intervienen en el cumplimiento de nuestra misión institucional.

Es por ello la importancia de que todos los colaboradores conozcan el PAAC y desde su que hacer contribuyan a su implementación, de tal manera que se gesten mecanismos que cada vez posibiliten mejores prácticas y la lucha contra la corrupción.

El Plan está estructurado bajo cinco componentes:

- **Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos:** mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- **Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para a gestionar desde la identificación del trámite hasta la racionalización del mismo, buscando mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad de los trámites a partir de la estandarización de procesos en los cuales intervienen diferentes actores; lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema, a su vez ante las plataformas gubernamentales, como el SUIT-Sistema único de información y trámites y el SIVIRTUAL, este último administrado por la Gobierno Nacional.

- **Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación entre todas las partes interesadas (Gobierno-Institución-Ciudadano-Entidades de vigilancia y control), mediante la presentación de resultados de la gestión del periodo en vigencia.
- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los canales y métodos tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta el Instituto. En virtud de lo anterior, el instituto ha generado diversos medios que le permiten al ciudadano acercarse cada vez más a la información requerida y a interponer de forma ágil las peticiones requeridas.
- **Participación Ciudadana:** este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Instituto genera un diálogo permanente con la ciudadanía. Logrando de esta manera dinamizar los procesos internos con base al objeto social del Instituto.

4. DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN

4.1 MISIÓN

Gestionar los planes de vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, implementando una política integral y coordinada con actores públicos, privados y comunitarios que garantice el derecho al hábitat y a la vivienda digna y permita mejorar la calidad de vida de los grupos familiares de menores ingresos. Actuando en un marco de transparencia, equidad, sostenibilidad y corresponsabilidad.

4.2 VISIÓN

Para el año 2020 el Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín contribuirá a la disminución de los déficits habitacionales cuantitativos y cualitativos existentes en la ciudad, con comunidades capaces de auto gestionarse y asentamientos humanos integrados social y espacialmente y articulados en procesos estructurales de vecindad y convivencia.

4.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Instituto Social de Vivienda y Hábitat de Medellín- ISVIMED está comprometido con la transparencia, sostenibilidad y corresponsabilidad en la gestión de los planes de

vivienda de interés social en el Municipio de Medellín, soportado en procesos controlados, personal competente y la articulación con los diferentes actores que posibiliten la satisfacción en la atención al usuario y el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos familiares sujeto de atención por parte del Instituto.

4.4 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:

- Disminuir el déficit cualitativo y cuantitativo de vivienda de la ciudad en los estratos 1, 2 y 3 a través de la ejecución de los programas y proyectos del Instituto en los sectores intervenidos, garantizando el cumplimiento de los requerimientos técnicos de habitabilidad, los lineamientos municipales y el derecho social a la vivienda digna.
- Identificar y organizar los grupos familiares objeto de atención en materia de vivienda y hábitat de interés social facilitando su acceso a una solución habitacional, de acuerdo con la normativa vigente y las políticas habitacionales del Municipio de Medellín, apuntando a mejorar su calidad de vida.
- Gestionar los recursos financieros y las actividades requeridas para el desarrollo de los programas y proyectos institucionales, a través de la vinculación de actores públicos, privados, comunitarios y académicos.
- Acompañar a los grupos familiares con el objetivo de proporcionarles mecanismos de gestión comunitaria, facilitándoles el proceso de empoderamiento frente a las competencias en materia de convivencia, que permitan su integración socio espacial al nuevo hábitat.
- Gestionar estrategias de talento humano que permitan contar con personal idóneo y motivado para el logro de los objetivos organizacionales.
- Brindar un servicio eficiente y de calidad, que contribuya al reconocimiento de la Institución dentro de la comunidad.

4.5 VALORES

Los valores y principios fueron adoptados del MIPG y formalizados mediante la resolución 861 del 11 de agosto de 2019.

Nuestros valores son:

- **Honestidad:** Entendida como actuar siempre con fundamento en la verdad cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Entendida como reconocer, valorar y tratar de manera digna todas las personas con sus virtudes y defectos sin importar su labor su procedencia títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** Entendida como ser conscientes de la importancia de mi rol como servidor público y que estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con que me relaciono en mis labores cotidianas buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Entendida como el cumplir con los deberes funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible en la tensión prontitud eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del estado.
- **Justicia:** Entendida como cuando actúo, con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad igualdad y sin discriminación.
- **Desarrollo Sostenible:** Entendido como el comportamiento de quienes trabajan en el Instituto enfocado en satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las capacidades de las generaciones del futuro para atender sus propias necesidades.

El último valor fue definido desde el año 2010 y se conserva por el objeto misional del instituto.

5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 962 de 2005: 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.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Plan anticorrupción y atención al ciudadano -2015 página: 5 de 10.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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 pública.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2573 de 2014: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- Decreto 124 del 26 enero 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”.
- 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”.
- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.

- CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- CONPES 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 1499 del 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto número 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.
- Decreto 612 del 2018 “Por medio del cual se fijan las directrices para la Integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”.

6. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Mediante la resolución 838 del 2019, se modifica en su totalidad las resoluciones N°1421 de septiembre 1 de 2017 y 237 del 16 de abril de 2010 y se adopta la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública del instituto social de vivienda y hábitat de Medellín- Isvimed”.

7. POLITICA INSTITUCIONAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

Mediante la Resolución 366 del 27 de marzo del 2019, por medio de la cual se modifica integralmente la resolución N° 697 del 02 de agosto de 2018, la cual modificó la política de gestión del riesgo con base en nuevos lineamientos del Modelo integral de planeación y gestión (MIPG), y a los sistemas aplicables en la entidad, e incluyó nuevas funciones.

En este componente se elabora la matriz de riesgos de corrupción de la Institución, teniendo como base la matriz de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Actualmente el instituto cuenta con riesgos de corrupción derivados de la identificación realizada en el periodo 2019, cabe anotar que partiendo de las directrices definidas en el Decreto 1499

del 2017 y en articulación con la nueva Guía para la administración del riesgo anteriormente mencionada, la metodología será revisada, ajustada y posteriormente divulgada tal como se observa en las propuestas del componente:

“Componente Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos”.

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Política de Administración de Riesgos	Revisar y ajustar la política de riesgos con base a los aspectos identificados en el ejercicio realizado a nivel institucional en la materia	Política ajustada	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2020
	Formalizar la nueva política bajo resolución	Resolución vigente	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2020
	Ajustar el procedimiento metodológico acorde a los aspectos identificados en el ejercicio realizado a nivel institucional en la materia	Procedimiento legalizado ante el SIFI	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2020
Construcción, validación y publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo, seguimiento y ajuste de matrices de riesgos con base a la política y al procedimiento	Matriz de riesgo	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2020
	Publicar mapa de riesgos de corrupción en página web y en el sifi	Mapa de riesgos publicado	Contratista que lidera el tema de riesgos	Marzo 2020
Divulgación y sensibilización	Socialización a los colaboradores tanto de la política como del procedimiento de administración del riesgo	Pieza comunicacional	Contratista que lidera el tema de riesgos	Junio 2020
Monitoreo y ajuste	Realizar monitoreo constante por parte del líder del proceso con el apoyo de su equipo de trabajo para hacer los ajustes pertinentes frente a controles previamente	Matrices de riesgos con seguimiento correspondiente por parte del líder y su equipo de trabajo.	Líder y su equipo de trabajo.	Marzo, Junio, septiembre y Diciembre 2020

	establecidos			
	Realizar acompañamiento para el ajuste requerido a los riesgos y/o controles	Matrices de riesgos actualizados	Responsable de liderar el tema de riesgos dentro del instituto.	Diciembre 2020
Seguimiento	Realizar seguimiento por parte de la oficina de control interno frente a la materialización del riesgo por procesos	Informe emitido por la oficina de control interno	Equipo de control interno	Cada que aplique

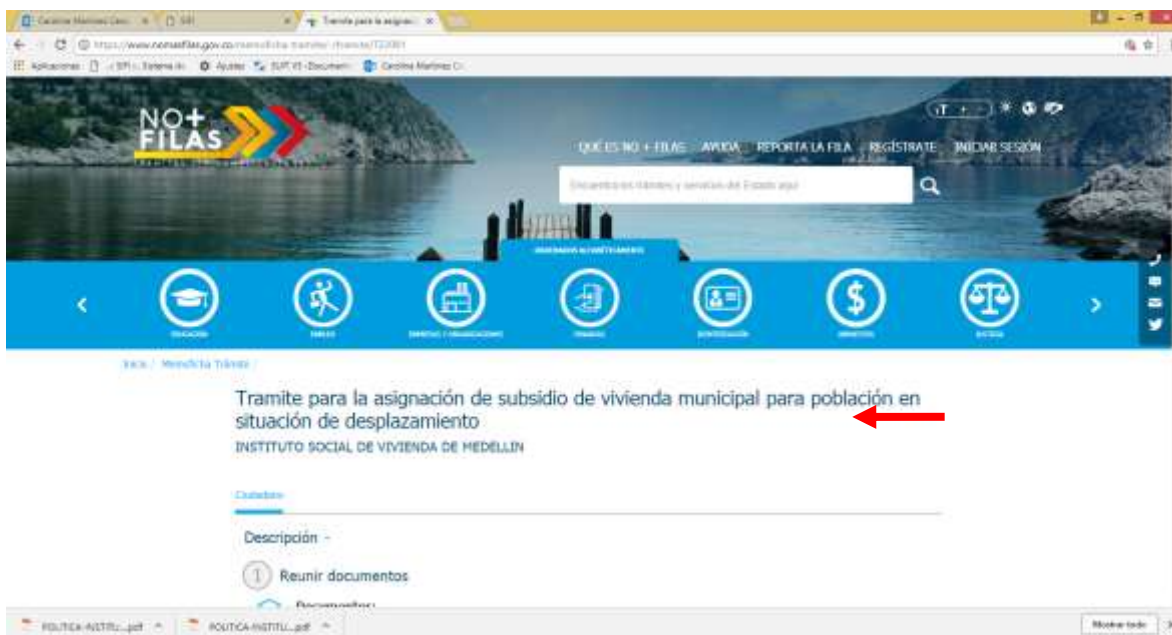
8. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Bajo la Resolución 186 del 5 de marzo del 2018, “Por medio de la cual se modifica la denominación y la estructura del comité directivo y se incluyen nuevas funciones”, dichas funciones están relacionadas con la injerencia que asumen el comité institucional de gestión y desempeño al integrar los temas que anteriormente se gestionaban de manera aislada desde el comité de Gobierno en línea y antitrámites, esto hace que se articule de manera mas integral la gestión en términos de planificación y seguimiento a resultados.

ISVIMED ha identificado y formalizado 8 trámites ante el SUI- Sistema único de Información y Trámites como parte de los servicios que presta; los siguientes trámites son los siguientes:

- Trámite para la asignación de subsidio de vivienda municipal para población en situación de desplazamiento.
- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias
- Titulación de Predios
- Asignación de subsidio municipal para población de demanda libre
- Reconocimiento de edificaciones
- Asignación de subsidio municipal para mejoramiento de vivienda
- Asignación de subsidio municipal de arrendamiento temporal
- Asignación de subsidios para Organizaciones Populares de Vivienda

Adicionalmente y como cumplimiento a la ley de transparencia, dichos trámites se encuentran disponibles la plataforma del Sivirtual administrada por el Gobierno Nacional y la página web del ISVIMED.



Fuente: Imagen extraída de la plataforma del SiVirtual donde se evidencia el enlace del trámite disponible en la página web del ISVIMED.

En aras de seguir avanzado en la articulación de este tema, actualmente el instituto viene planteando una serie de estrategias que permitirán articular los siguientes referentes:

- Estrategia de Gobierno digital definida por el Ministerio de TIC.
- MIPG en lo relacionado con la política de racionalización de trámites.
- Ley antitrámites vigente.

Lo anterior con un solo propósito, integrar la gestión y disminuir reprocesos que apuntan a un mismo eje temático, siempre teniendo en cuenta cada uno de los lineamientos aplicables. A continuación, se describen las actividades propuestas para este periodo 2020 con relación al componente:

“Componente de Racionalización de trámites”

Fase	Subcomponente	Actividades propuestas	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Interna Al interior de la institución	Racionalización de trámites	<ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo con los trámites priorizados, proceder a inscribirlos y/o a actualizarlos en el Sistema Único de información y Trámites (SUIT) acorde al protocolo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) 2. Presentar informe al Comité institucional de gestión y desempeño donde e informe los avances al respecto. 	<p>Trámites racionalizados en el SUIT.</p> <p>Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado</p>	Líder de TIC y Líder del MIPG	Junio 2020

Externa	Entre instituciones	Interoperabilidad	1. Establecer los trámites racionalizados que requieren aplicación de interoperabilidad.	Tramites gestionados con Interoperabilidad en página web.	Acta del Comité institucional de gestión y desempeño donde se evidencie el Informe presentado	Líder de TIC	Diciembre 2020
			2. Realizar las gestiones correspondientes con las entidades externas aplicables y materializar el requisito.				

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas en ISVIMED está estructurada bajo cuatro componentes:

- Compilación de la información:** La subdirección de Planeación a través de la herramienta del *SMO- Sistema de Medición Organizacional*, compila la información concerniente al logro de metas que apuntan de manera directa al Plan de Desarrollo Municipal. La herramienta, además, consolida indicadores que dan cumplimiento al objeto del Instituto encaminado al acompañamiento social a la comunidad.

La información se compila de manera periódica en los Planes de Acción e Indicativo de la Institución, de tal manera que se pueda establecer un trazado del logro de metas a modo parcial y definitivo.

Los ejes temáticos que comprenderá la rendición de cuentas 2020 son:

TEMAS	ASPECTOS
Presupuesto	Ejecución presupuestal
	Estados financieros
Cumplimiento de metas	Plan de acción
	Programas y proyectos en ejecución
Gestión	Informes de gestión

	Metas e indicadores de gestión
	Informes de los entes de control que vigilan la entidad
Contratacion	Procesos contractuales
	Gestión contractual
Impactos de la gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiaria
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de mejora

- **Validación de la información:** La información compilada por la Subdirección de Planeación, se transmite a la Jefatura de Comunicaciones, quien se encarga de estructurar la metodología para realizar la presentación por parte del Director a las todas las partes interesadas.

Tan pronto se estructura el modelo, la información allí contenida es validada por el Director del instituto utilizando como fuente las estadísticas contenidas en el SIFI- Sistema de información ISVIMED.

- **Ponencia a partes interesadas:** Mediante convocatoria pública, ISVIMED realiza presencialmente una ponencia donde de manera masiva se convoca a todas las partes interesadas. En este escenario se reúne público como: colaboradores internos, usuarios, entidades de vigilancia y control entre otros.

El director expone los logros obtenidos en el periodo, tanto a nivel de gestión como en el uso eficiente de los recursos asignados. Cada indicador está debidamente soportado en las estadísticas institucionales que respaldan las cifras citadas.

- **Realimentación de resultados:** Posterior a la rendición de cuentas, mediante redes sociales, las partes interesadas podrán manifestar todas las inquietudes que surjan a partir de los resultados entregados por el Instituto; adicionalmente dicha realimentación es socializada al interior del Instituto a fin de analizar la situación en particular y tomas acciones según el caso.

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019



La rendición de cuentas es liderada por un equipo interdisciplinario donde participa todo el equipo directivo, en especial la Subdirección de Planeación, la Jefatura de Comunicaciones, el asesor de dirección y por supuesto la Dirección del Instituto. Los resultados que arroja la rendición de cuentas es publicada a través de diferentes medios de comunicación, tales como:

- **Página web de ISVIMED: www.isvimed.gov.co**



- **Facebook: Transmisión en vivo a través de Facebook**
- **Twitter**
- **Instagram**



A continuación, las actividades que se desarrollarán en el marco del este componente.

Componente “Rendición de cuentas”

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas	Informar a los subdirectores y jefes los compromisos que asumirán en la rendición de cuentas	Correo electrónico y registro de asistencia a reuniones	Dirección	Diciembre 2020
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir estructura del informe conservando los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de	Correo electrónico	Dirección	Diciembre 2020

	la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).			
	Definir diseño y contenidos.	Presentación	Dirección Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
	Definir medios y canales de divulgación.	Plataforma de medios institucionales (página web, redes sociales, boletín interno), evento presencial y ronda de medios de comunicación.	Dirección Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y grupos de valor	Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación y retroalimentación.	Invitación virtual o física a los grupos de valor. Página web	Dirección Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
	Socialización y visibilización de la información	Publicaciones realizadas en la plataforma de medios institucionales.	Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Responder a los grupos de valor sobre inquietudes derivadas de la rendición aun habiendo terminado la actividad de rendición de cuentas institucional.	Respuestas a PQRSD con relación al tema.	Equipo directivo y/o funcionario implicado en el caso respectivo.	Diciembre 2020
Diseño del plan de mejoramiento derivado de la rendición de cuentas	Con base en las dificultades presentadas, y al incumplimiento de metas, se debe elaborar un plan de mejoramiento, donde se asignen claramente los responsables de su cumplimiento y seguimiento. Este plan es una de las fuentes para establecer el plan de acción anual que monitorea los proyectos priorizados para la vigencia.	Plan de mejoramiento presentado a la Contraloría de Medellín en enero 2020	Subdirección de plan de acción	Diciembre 2020

10. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A lo largo del tiempo el instituto ha enfocado sus esfuerzos en recuperar la confianza de sus actores que intervienen en su misión institucional. Hemos realizado gestión que valida el compromiso para mejorar en este componente. Entre la gestión resaltamos:

- Implementación del protocolo de atención, el cual define parámetros desde lo comunicacional hasta la presentación personal y el respeto por el otro.
- Todo el equipo de atención al ciudadano cuenta con el Curso de Lenguaje claro, lo que permite una comunicación mas eficaz con la ciudadanía.
- Hemos llevado nuestro servicio hasta las comunas por medio de los Telecentros; una estrategia promovida por la Alcaldía de Medellín con la cual hemos generado sinergia que permite una mayor cobertura en la atención.

Contamos con canales de atención tales como:

Atención telefónica:

Es el medio por el cual la ciudadanía puede obtener información sobre los procesos y servicios que se prestan en el ISVIMED, sin tener que trasladarse a nuestras instalaciones. Se cuenta con la línea única 430 43 10, la cual es atendida por personal capacitado recibir y direcciona si es el caso los requerimientos de los ciudadanos.

La línea telefónica cuenta con un audio que orienta al ciudadano y le da información de las extensiones de las diferentes dependencias del Instituto.

- **Página web www.isvimed.gov.co:**

Las nuevas tecnologías hacen parte de nuestros procesos, facilitando al ISVIMED el acercamiento y acceso de la ciudadanía sin límites de horarios y así obtener información sobre los diferentes programas, proyectos y campañas que adelantamos. De igual manera permite a los ciudadanos presentar sus solicitudes, averiguar en qué van sus procesos, dejar sus inquietudes, entre otros.

- **Redes sociales:**

Permiten también una interacción directa con la comunidad, creando un vínculo de inmediatez con nuestro Instituto. A través de las redes sociales se envía información permanente en:

- Facebook.
- Twitter.
- Youtube.
- Instagram

Con el fin de seguir mejorando en este componente, se han definido una serie de actividades las cuales se describen a continuación.

Componente “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
Fortalecer cobertura de demanda	Activar las sedes en corregimientos donde se tiene injerencia y dar continuidad a la sinergia establecida con los Telecentros.	Sedes habilitadas Telecentros en operación	Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo 2020
Formalización de la oficina de atención al ciudadano e Implementación de protocolo de atención	Formalizar la oficina de atención al ciudadano, acatando lineamientos establecidos en el MIPG, y cumplir con los lineamientos allí dispuestos.	N.A	Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo 2020
	Divulgar protocolo de atención al equipo de atención al ciudadano	Registro de asistencia	Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo 2020
	Realizar seguimiento al cumplimiento del protocolo de atención	Actas de equipos primarios	Jefatura asesora de Comunicaciones	Diciembre 2020
Fortalecimiento de competencias del equipo de Atención al ciudadano	Capacitar al equipo de atención al ciudadano en competencias acorde al servicio y en la información propia del instituto.	Actas de equipo primario Registro de asistencia	Jefatura asesora de Comunicaciones	Diciembre 2020

Fortalecimiento de competencias del equipo de Atención al ciudadano	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el curso virtual introductorio del MIPG	Certificado de curso virtual introductorio MIPG	Talento Humano y Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio y diciembre 2020
	Asegurar que todo el equipo de atención al ciudadano realice el curso virtual de lenguaje claro.	Certificado de curso virtual de lenguaje claro	Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio y diciembre 2020
Medición de la percepción de los ciudadanos en la prestación del servicio	Determinar los servicios donde se implementará la herramienta para medir la percepción del ciudadano	Registro de asistencia	Líder del MIPG y Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio 2020
	Diseñar la herramienta	Encuesta de satisfacción	Líder del MIPG y Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio 2020
	Formalizar la herramienta ante Calidad	Encuesta de satisfacción formalizada ante calidad	Líder del MIPG y Jefatura asesora de Comunicaciones	Junio 2020
	Realizar divulgación de la herramienta a las personas responsable de la captura de la información.	Registro de asistencia o correo o pieza comunicacional.	Líder del MIPG y Jefatura asesora de Comunicaciones	Julio 2020
	Realizar encuestas en cada una de los servicios y sedes habilitadas	Encuestas realizadas	Jefatura asesora de Comunicaciones	Agosto 2020 a diciembre
	Elaborar informe e indicadores	<ul style="list-style-type: none"> Informe de satisfacción del ciudadano. Indicador diligenciado 	Jefatura asesora de Comunicaciones	Mensual
	Socializar informes de satisfacción del ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Acta de equipo primario Pieza comunicacional 	Jefatura asesora de Comunicaciones	Diciembre 2020
Gestión de peticiones	Radicar todas las peticiones que ingresen al Instituto sin importar el medio	<ul style="list-style-type: none"> Peticiones radicadas 	Jefatura asesora de Comunicaciones	Constantemente

	por el cual fueron reportadas por el usuario.			
	Crear historial en el SIFI para garantizar la gestión y trazabilidad de la petición.	Petición creada en el SIFI	Jefatura asesora de Comunicaciones	Diciembre 2020
	Elaborar informe e indicadores de peticiones	<ul style="list-style-type: none"> Informe de peticiones Indicadores diligenciados en el SMO-Sistema de Medición Organizacional. 	Jefatura asesora de Comunicaciones	Mensual
Normativo y procedimental	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Piezas comunicacionales	Jefatura asesora de Comunicaciones	Marzo, junio. Septiembre y diciembre 2020
	Divulgar la política de protección de datos personales.	Política de protección de datos implementada en los diferentes instrumentos de gestión aplicables	Subdirección jurídica	Marzo 2020
	Realizar mesas de trabajo para realizar diagnóstico de los formatos que deben contener la política	Listados de asistencia	Subdirección jurídica Con el apoyo de enlaces nombrados en cada una de las subdirecciones y áreas que aplique dicha implementación.	Marzo 2020
	Garantizar que los impresos aplicables, lleven el contexto relacionado con la política de protección de datos personales.	Formatos correspondientes	Jefatura de Comunicaciones	Junio 2020
	Asegurar que todos los colaboradores cuentan con el anuncio de protección de datos en el pie de	Pie de página del correo electrónico institucional con la política de protección de datos personales.	Subdirección jurídica Con el apoyo de TIC	Marzo y Julio 2020

	página del correo electrónico institucional.			
Fortalecimiento de los canales de atención	Contar con personal competente en cada uno de los puntos de atención y dar continuidad a los Telecentros.	N.A	Jefatura de Comunicaciones	Diciembre 2020

11. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo a lo establecido en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley de transparencia y el CONPES 3072 de 2000 donde se establece la Agenda de Conectividad como una política de Estado que busca masificar el uso de las tecnologías de información y las comunicaciones y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar las instituciones públicas y socializar el acceso a la información, ISVIMED dispone de la información derivada de su gestión en los siguientes medios:

- Página web.
- Carteleras
- Puntos de atención al usuario

No obstante, y con el propósito de seguir mejorando en este componente, para el 20120 hemos definido una serie de actividades, las cuales se describen a continuación.

Componente “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información”.

Componente	Actividad	Producto	Responsable	Fecha de ejecución
El derecho de acceso a la información pública	Divulgar la política 838 del 2019 por la cual se modifica en su totalidad las resoluciones N° 1421 de septiembre 1 de 2017 y 237 del 16 de abril de 2010 y se adopta la política de protección de datos personales, transparencia y de acceso a la información pública del instituto social de	Pieza comunicacional	Subdirección Jurídica	Marzo del 2020

	vivienda y hábitat de Medellín- Isvimed”.			
	Garantizar la publicación de la política en página web	Política publicada	Subdirección Jurídica	Marzo 2020
	Dar cumplimiento al plan de acción establecido para la implementación del ITA	Seguimiento a la acción matriculada ante calidad	Subdirección Jurídica	Junio y diciembre 2020
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Formalizar las TRD definidas en el 2019 ante el consejo de archivos para su posterior implementación	Radicado ante el consejo de archivos	Contratista líder de Gestión documental	Marzo 2020
	Garantizar la actualización de los instrumentos cada que se requiera	Instrumentos actualizados	Responsable de la Gestión documental	Junio y diciembre 2020
	Garantizar la actualización de los instrumentos en página web	Contenidos publicados	Jefatura de comunicaciones	Junio y diciembre 2020
Criterio diferencial de accesibilidad	Garantizar la atención preferencial acorde a las disposiciones definidas por la Institución.	Totem de atención preferencial. Taquilla de atención preferencial	Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
	Asegurar la accesibilidad en las diferentes sedes en los espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Puntos de atención al usuario.	Jefatura de comunicaciones	Junio 2020
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Realizar una revisión constante de los contenidos que deben estar disponibles y actualizados en página web	Herramienta del consolidado de la información que administra la jefatura de comunicaciones	Jefatura de comunicaciones	Diciembre 2020
	Dar cumplimiento al plan de acción establecido para la implementación del ITA	Seguimiento a la acción matriculada ante calidad	Subdirección Jurídica	Junio y diciembre 2020
	1. Contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de	Informe Desarrollo en el sifi	Profesional especializado de TICS	Diciembre 2020

	<p>solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) El número de solicitudes recibidas. b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. c) El tiempo de respuesta a cada solicitud. d) 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. <p>2. Realizar el desarrollo en el SIFI de los componentes requeridos para el informe.</p> <p>3. Realizar pruebas piloto al desarrollo.</p> <p>4. Realizar capacitación al personal del archivo y al personal de atención al sumario dado que son los que reciben información del instituto.</p> <p>5. Dejar evidencia de la capacitación.</p>			
--	--	--	--	--

12. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

La oficina 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 al director del Instituto para la implementación de acciones pertinentes. La Oficina 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.

ANEXO

- Matriz de riesgos de corrupción.